

## Regulamin bonów Pethelp

### §1. Definicje

Bon (lub Pakiet)	bon różnego przeznaczenia w rozumieniu art. 2 pkt. 44 Ustawy VAT, którego emitentem jest Pethelp, wymienny na Usługi i/lub Towary;
Klient	osoba fizyczna - właściciel/opiekun Pacjenta, przypisanego do Bonu;
Aktywacja bonu	czynność dokonywana w ramach Konta Klienta, powodująca przypisanie Bonu do Klienta i Pacjenta, obejmująca czynności wskazane w §4 niniejszego Regulaminu;
Konto Klienta	konto właściciela/opiekuna Pacjenta, założone w serwisie Pethelp lub Klinika XP;
Nabywca	osoba lub podmiot, który nabył Bon od Pethelp;
Pacjent	pies lub kot, przypisany do Bonu w procesie aktywacji;
Partner	przedsiębiorca - zakład leczniczy dla zwierząt, który zobowiązał się do przyjmowania Bonów w rozliczeniu sprecyzowanych Usług i Towarów zgodnie z warunkami Regulaminu;
Pethelp	Pethelp spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, mająca siedzibę w Warszawie, ul. Studencka 41 (02-735 Warszawa), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000739662, NIP 951-246-24-41, Regon 380163584, mająca kapitał zakładowy 242 700 złotych;
Program Partnerski	program stworzony przez Pethelp, w którym Partnerzy akceptują Bony jako formę rozliczania świadczonych Klientom Usług i sprzedawanych im Towarów;
Regulamin	niniejszy regulamin Bonów;
Regulamin Serwisu	Regulamin serwisu Pethelp, dostępny pod adresem [ <a href="https://pethelp.pl/regulamin-serwisu/">https://pethelp.pl/regulamin-serwisu/</a> ];
Towary	towary, oferowane przez Partnerów, za które Klient może zapłacić w okresie obowiązywania Umowy, korzystając z Bonów;

Usługi

usługi, świadczone przez Partnerów, za które Klient może zapłacić w okresie obowiązywania Umowy, korzystając z Bonów;

## §2. Podstawowe informacje

1. Emitentem Bonów jest Pethelp.
2. Pakiet jest „bonem różnego przeznaczenia” w rozumieniu art. 2 pkt. 44 Ustawy VAT i ma postać elektroniczną.
3. Pakiet możesz wymienić wyłącznie na Usługi i Towary, oferowane przez Partnerów, w okresie jego ważności.
4. Każdy Pakiet ma przypisany unikalny kod, pozwalający na jego dokładną identyfikację.

## §3. Jak kupić Bon

1. O ile w opisie Pakietu wyraźnie nie wskazano inaczej (np. w przypadku Pakietów obejmujących Usługi dla 2 Pacjentów – psa i kota), Kupując Pakiet, musisz wybrać, czy Pacjentem będzie kot, czy pies. Pakiet, przeznaczony dla psa, nie może zostać aktywowany dla kota – i odwrotnie.
2. Pakiety możesz wymienić wyłącznie na konkretne Usługi i/lub Towary. Opis Bonów, obejmujący zakres i liczbę konkretnych Usług i/lub Towarów, na jakie możesz je wymienić, dostępny jest tutaj: [www.pethelp.pl](http://www.pethelp.pl)
3. Emitujemy różne rodzaje Bonów, którymi możesz rozliczać Usługi i Towary. Zakres oraz liczba Usług i Towarów, w ramach poszczególnych Pakietów, również są zróżnicowane.
4. Nie wydajemy Bonów (bonów zamiennych ani duplikatów) jeśli zgubisz lub w inny sposób utracisz swój Bon.
5. Z chwilą zakupu Pakietu (np. poprzez wybranie opcji „Kupuję i płacę” lub innej równoznacznej), zobowiązujesz się do przekazania Pethelp wskazanej w opisie Bonu kwoty pieniężnej, w wybrany z udostępnionych przez Pethelp opcji sposób płatności. Pethelp nabywa przekazane przez Nabywcę środki z chwilą ich otrzymania. Zwracamy uwagę, że Pakiet nabywany jest jednorazowo w całości, niezależnie od wybranej formy płatności. Po dokonaniu zakupu, poza szczególnymi przypadkami przewidzianymi wprost w odpowiednich przepisach, nie ma możliwości odstąpienia czy anulowania tej transakcji, niezależnie od stopnia wykorzystania świadczeń objętych Pakietem lub czasu pozostałego do upływu ważności Pakietu. Dla uniknięcia wszelkich wątpliwości, oznacza to w szczególności, że w przypadku wyboru płatności w ratach, Nabywca zobowiązany jest do dokonania wszystkich wpłat składających się na należność tytułem nabycia Pakietu również w przypadku, gdy z przyczyn niezależnych po stronie Pethelp nie wykorzysta wszystkich świadczeń objętych Pakietem.
6. Możesz być Nabywcą Bonu pod warunkiem, że masz zdolność do czynności prawnych w zakresie wystarczającym do nabycia Bonu w świetle obowiązujących przepisów.
7. Proces nabywania Bonu uregulowany jest ponadto szczegółowo w Regulaminie Serwisu.

## §4. Jak aktywować Bon i przypisać go do Pacjenta

1. Aktywacja Bonu odbywa się elektronicznie, przez stronę [www.pethelp.pl](http://www.pethelp.pl). Aktywacji Bonu dokonuje Klient.
2. Aby aktywować Bon musisz przypisać go do konkretnego Konta i Pacjenta. Nie można zmienić Pacjenta, przypisanego do Bonu.
3. Aktywacja Bonu wymaga posiadania aktywnego Konta Klienta. Proces zakładania Konta Klienta oraz dane, jakie Klient musi podać celem założenia Konta klienta opisane są w Regulaminie Serwisu.
4. Do aktywacji Pakietu niezbędne jest podanie następujących danych Pacjenta którego będą dotyczyć Usługi, rozliczane Bonem.:
  - a. imienia;
  - b. rasy;
  - c. wieku;
  - d. wagi
  - e. czy zwierzę było kastrowane;

- f. numeru identyfikacji elektronicznej (micro-chip) (jeśli posiada) lub adresu email Klienta.
5. Jeśli nie podasz danych, wskazanych w pkt. 3 i 4, lub nie wyrazisz zgody na ich przetwarzanie przez Pethelp i Partnerów, nie będziesz mógł utworzyć Konta Klienta i aktywować Bonu.
  6. W trakcie aktywacji Bonu tworzone jest Konto Klienta. Osoby posiadające aktywne Konto Klienta mogą przypisać Bon do istniejącego Konta Klienta.
  7. W trakcie aktywacji Bonu musisz wyrazić zgodę na przesyłanie informacji technicznych, dotyczących korzystania z Bonów, za pomocą wiadomości SMS ,na podany przez siebie numer telefonu i poczty e-mail. Brak takiej zgody uniemożliwia utworzenie Konta Klienta i aktywację Bonu.
  8. W trakcie aktywacji Bonu musisz wyrazić zgodę na to, aby Partner, u którego Usługa lub Towar zostały rozliczone przy użyciu Bonu, informował Pethelp o tym: u jakiego Partnera, kiedy i jaka Usługa lub Towar zostały rozliczone z użyciem Bonu. Musisz też wyrazić zgodę na przekazanie Pethelp szczegółowych informacji i dokumentacji w zakresie świadczonej Usługi w przypadku zaistnienia sporu, czy Usługa została wykonana lub czy została wykonana należycie. Brak takiej zgody uniemożliwia utworzenie Konta Klienta i aktywację Bonu.

## **§5. Wykorzystałem Bon. Co dalej?**

1. Po każdym rozliczeniu Usługi lub Towaru z użyciem Bonu:
  - a. na Koncie Klienta odnotowujemy fakt użycia Bonu, rodzaj Usługi lub Towaru, który został rozliczony za pomocą Bonu, dane Partnera, u którego nastąpiło rozliczenie oraz dzień dokonania rozliczenia;
  - b. może zostać Klientowi przesłana informacja o rozliczeniu Usługi lub Towaru z wykorzystaniem Bonu za pomocą wiadomości SMS i/lub poczty elektronicznej.
2. Informację o liczbie i rodzaju Usług i Towarów, które pozostały do wykorzystania w ramach konkretnego Bonu, znajdziesz na Koncie Klienta.

## **§6. Termin ważności**

1. Bon ma okres ważności 12 miesięcy od daty jego nabycia (niezależnie od daty jego aktywacji) – chyba, że w opisie Bonu wyraźnie wskazano inaczej.
2. Okres ważności Bonu wyświetla się podczas zakupu i nie może zostać przedłużony.
3. W wypadku upływu terminu ważności Bonu, Nabywca ani Klient nie mają prawa żądać od Pethelp zwrotu pieniędzy, przekazanych Pethelp.
4. Informację o terminie ważności swojego Bonu znajdziesz na Koncie Klienta.

## **§7. Realizacja Bonu – szczegółowe informacje**

1. Bony możesz wymienić wyłącznie na wskazaną w ich opisie liczbę konkretnych Usług i/lub Towarów.
2. Bonu nie można wymienić na inny Bon, ani na pieniądze.
3. Bon nie podlega zwrotowi – z wyjątkiem przypadków wprost wskazanych w Regulaminie lub przy nabyciu Bonu.
4. Usługi i Towary możesz nabyć z użyciem Bonu wyłącznie u Partnerów.
5. Lista Partnerów i oferowanych przez nich Usług i Towarów jest zmienna. Różni Partnerzy mogą oferować różny zakres Usług i Towarów, które możesz nabyć przy wykorzystaniu Bonu, tzn. nie u każdego Partnera może być dostępny taki sam wybór Usług i Towarów.
6. Możesz rozliczyć z użyciem Bonu Usługi i Towary u dowolnego Partnera, który oferuje taką możliwość.
7. Aktualną listę Partnerów oraz Usług i Towarów, które można u nich nabyć z użyciem Bonu, znajdziesz na stronie [www.pethelp.pl/placowki](http://www.pethelp.pl/placowki). Lista ma charakter wyłącznie informacyjny. Jeśli z jakiegokolwiek powodu nie będziesz mógł nabyć określonej Usługi lub Towaru u konkretnego Partnera, poinformuj nas o tym.

Wskażemy Ci innego Partnera, u którego będziesz mógł nabyć interesującą Cię Usługę lub Towar z użyciem Bonu.

8. Decyzję o tym, czy Usługa lub Towar ma zostać rozliczona przy użyciu Bonu, podejmuje wyłącznie Klient.
9. Korzystając z Bonu rozliczasz konkretną Usługę i/lub Towar niezależnie od ewentualnych różnic w ich cenie u wybranego Partnera. Nie musisz dopłacać za Usługę lub Towar rozliczany z użyciem Bonu. Jednocześnie nie przysługuje Ci prawo do jakichkolwiek zwrotów w formie pieniężnej lub jakiegokolwiek innej.
10. Poinformuj Partnera, że chcesz rozliczyć się z użyciem Bonu, przed wykonaniem Usługi lub zakupem Towaru.
11. Rozliczenie Usługi lub Towaru przy użyciu Bonu następuje w chwili przyjęcia Bonu przez Partnera. Odbывается się to w sposób elektroniczny i jest od razu odnotowywane na Koncie Klienta.
12. Bon nie gwarantuje dostępności Usługi lub Towaru w każdym czasie u każdego Partnera. By poznać dostępne terminy, kontaktuj się bezpośrednio z Partnerem.
13. U każdego Partnera mogą obowiązywać nieco inne zasady i regulaminy, związane ze świadczeniem Usług i sprzedażą Towarów.
14. Ze względu na prowadzone przez Pethelp akcje promocyjne, marketingowe oraz udział w kampaniach społecznych, w okresie ważności Bonu Pethelp może dokonywać modyfikacji Towarów i Usług dostępnych w ramach Pakietu, jednakże wyłącznie na korzyść Klienta.

## **§8. Ograniczenia w korzystaniu z bonów, trwałość lub czasowa dezaktywacja Bonu**

1. Korzystając z Bonu możesz rozliczyć dowolną liczbę Usług lub Towarów w dowolnym czasie w okresie obowiązywania Bonów, o ile z opisu konkretnego Bonu nie wynika inaczej.
2. Z Bonów mogą korzystać wyłącznie Klienci indywidualni – osoby fizyczne. Nie możesz korzystać z Bonów, jeśli posiadasz psy i/lub koty w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, w szczególności jeśli prowadzisz hodowlę zwierząt lub posiadasz je w innych celach gospodarczych lub naukowych.
3. Usługi, rozliczane przy użyciu Bonu, mogą być świadczone wyłącznie wobec Pacjenta, do którego przypisany jest Bon. Nie można rozliczyć Bonem Usługi, świadczonej jakimkolwiek innemu zwierzęciu.
4. W okresie ważności Bonu nie można przypisać jednego zwierzęcia do więcej niż jednego Bonu – chyba, że w opisie Bonu wyraźnie wskazano inaczej.
5. Prawo do odstąpienia od nabycia Bonu, sposób jego wykonania oraz wymogi i ograniczenia w tym zakresie opisane są w Regulaminie Serwisu.
6. Nie można przypisać Bonu do zwierzęcia w okresie ważności innego, przypisanego do tego zwierzęcia, Bonu. Nie jest to możliwe nawet wtedy, gdy poprzedni Bon nie zawiera już żadnych Usług i Towarów do wykorzystania. Powyższa zasada może podlegać modyfikacji w odniesieniu do konkretnych rodzajów Bonów, co wynikać będzie z ich opisu.
7. Jakikolwiek obrót Bonami nie jest dopuszczalny, o ile możliwość taka nie wynika z odrębnej umowy z Pethelp. Dotyczy to obrotu zarobkowego lub innego profesjonalnego, a zwłaszcza prowadzonego w ramach działalności gospodarczej.
8. Nie jest dopuszczalne podawanie danych fałszywych lub należących do osób trzecich – w tym danych adresowych, danych kontaktowych lub szczegółów dotyczących płatności.
9. Każdy Bon ma przypisany unikalny kod, pozwalający na identyfikację rodzaju Bonu, jego wiarygodności i sposobu dystrybucji. Aktywacja Bonu, który nie pochodzi od Pethelp nie jest możliwa. W przypadku próby aktywowania Bonu, pochodzącego z nielegalnego źródła, Pethelp unieważni i dezaktywuje Bon bez prawa do zwrotu pieniędzy lub dokonania jakichkolwiek innych świadczeń.
10. Bon może zostać aktywowany dopiero po zapłaceniu za niego.
11. Pethelp może oferować Nabywcom możliwość zapłacenienia za Bon w transzach. Środki pieniężne należne Pethelp będą wtedy przekazywane częściami, we wskazanych przez Pethelp przed nabyciem Bonu terminach. W przypadku opóźnienia w przekazaniu jakiegokolwiek części środków, Pethelp może czasowo dezaktywować Bon, do czasu wpływu zaległej części środków. Czasowa dezaktywacja Bonu nie wpływa na termin jego ważności. Nie wpływa również w żaden sposób na zobowiązanie do zapłaty pozostałej należnej Pethelp kwoty.

Czasowa dezaktywacja Bonu może trwać maksymalnie do 3 miesięcy, po tym okresie Bon jest definitywnie i bezpowrotnie dezaktywowany.

12. W przypadku zgonu Pacjenta w okresie ważności Bonu obejmującego jednego Pacjenta, po potwierdzeniu tego faktu odpowiednim zaświadczeniem pochodzącym od lekarza weterynarii, Pethelp umożliwi Nabywcy zmianę Pacjenta przypisanego do danego Bonu z tym, że do wykorzystania w ramach danego Bonu pozostają jedynie świadczenia jeszcze niewykorzystane. Pethelp może również zaoferować rozwiązanie indywidualnie uzgodnione z Nabywcą, po przeanalizowaniu dotychczasowego wykorzystania Bonu.
13. W przypadku zgonu Pacjenta w okresie ważności Bonu obejmującego więcej niż jednego Pacjenta, po potwierdzeniu tego faktu odpowiednim zaświadczeniem pochodzącym od lekarza weterynarii Pethelp umożliwi Nabywcy zmianę Pacjenta przypisanego do danego Bonu w taki sposób, że w miejsce Pacjenta zmarłego wchodzi nowy Pacjent wskazany przez Nabywcę. Pethelp może również zaoferować rozwiązanie indywidualnie uzgodnione z Nabywcą, po przeanalizowaniu dotychczasowego wykorzystania Bonu.
14. Jeśli Pethelp dowie się o nabyciu lub korzystaniu z Bonu w sposób naruszający Regulamin lub powszechnie obowiązujące przepisy, może unieważnić i dezaktywować Bon bez prawa do zwrotu pieniędzy lub dokonania jakichkolwiek innych świadczeń. Ponadto, w przypadku gdy z jakichkolwiek przyczyn nie cała należność z tytułu nabycia Bonu została Pethelp zapłacona, dezaktywacja Bonu z przyczyn wskazanych w zdaniu poprzedzającym nie wyłącza obowiązku zapłaty pełnej kwoty należnej Pethelp.

## §9. Odpowiedzialność

1. Usługi są świadczone a Towary sprzedawane przez Partnerów w imieniu własnym i na własny rachunek.
2. Odpowiedzialność za wszelkie Usługi, świadczone przez Partnera na rzecz Klientów i Pacjentów, ponosi Partner.
3. Pethelp nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie jakichkolwiek Usług przez Partnera.
4. Usługi i Towary rozliczone u Partnera z użyciem Bonu podlegają takim samym zasadom w zakresie:
  - rękojmi
  - niezgodności z umową
  - reklamacjijak Usługi i Towary rozliczone u tego Partnera w inny sposób. Jeśli będą podstawy do zwrotu przez Partnera pobranego wynagrodzenia w okresie ważności Bonu, może to nastąpić wyłącznie poprzez przywrócenie możliwości rozliczenia danej Usługi lub Towaru z użyciem Bonu.
5. Pethelp nie świadczy jakichkolwiek Usług ani nie sprzedaje jakichkolwiek Towarów.
6. Reklamacje i roszczenia, związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi lub niezgodnością Towaru z umową, zgłaszaj bezpośrednio Partnerowi.
7. Do Pethelp kieruj reklamacje, związane z:
  - niedostarczeniem, niedziałaniem lub niewłaściwym działaniem Bonów;
  - niedostarczeniem, niedziałaniem lub niewłaściwym działaniem unikalnych kodów zabezpieczających;
  - niedziałaniem lub niewłaściwym działaniem Konta Klienta;
  - błędnym odnotowaniem w Koncie Klienta wykorzystania Bonu.
8. Reklamacje w sprawach, wskazanych w pkt. 7, kieruj do Pethelp na piśmie na adres: ul. Studencka 41 (02-735 Warszawa), lub e-mailem na adres: [reklamacje@pethelp.pl](mailto:reklamacje@pethelp.pl) lub z wykorzystaniem panelu Klienta dostępnego w ramach Konta Klienta.
9. Reklamacja w sprawach, wskazanych w pkt. 7, powinna zawierać:
  - a. dane osoby składającej reklamację, w tym jej adres do korespondencji lub adres e-mail;
  - b. numer Bonu (o ile reklamacja nie dotyczy jego niedostarczenia);
  - c. opis przyczyny i istoty reklamacji.
10. Jeśli złożysz niekompletną reklamację Pethelp zwróci się do Ciebie z prośbą o jej uzupełnienie.

11. Pethelp zobowiązuje się rozpatrzyć reklamację (która zawiera wszystkie elementy wskazane w pkt. 9 tego paragrafu) w terminie do 14 dni od daty jej otrzymania. Pethelp poinformuje Cię e-mailem o uznaniu reklamacji albo przyczynach jej nieuwzględnienia.

#### **§10. Oświadczenia**

1. Wybierając opcję „Kupuję i płacę” bądź inną równoznaczną z zakupem, wpłacając pieniądze lub zobowiązując się do ich wpłaty, oświadczasz, że zapoznałeś się z Regulaminem, rozumiesz jego treść, nie wnosisz do niego zastrzeżeń i zobowiązujesz się go przestrzegać.
2. Aktywując Bon, oświadczasz, że zapoznałeś się z Regulaminem, rozumiesz jego treść, nie wnosisz do niego zastrzeżeń i zobowiązujesz się go przestrzegać.
3. Jeśli Nabywca nie jest jednocześnie Klientem, to – przekazując Bon Klientowi – zobowiązuje się do poinformowania go o treści Regulaminu i możliwości zapoznania się z nim na stronie [www.pethelp.pl](http://www.pethelp.pl).
4. Postanowienia pkt. 1-3 dotyczą w szczególności warunków korzystania z Bonów i ograniczeń w tym zakresie.

#### **§11. Dodatkowe informacje**

1. Bon jest formą bonu towarowego i – w rozumieniu obowiązujących przepisów – nie jest elektronicznym instrumentem płatniczym, instrumentem pieniądza elektronicznego ani kartą płatniczą.
2. Wydanie Bonu Nabywcy nie stanowi sprzedaży, opodatkowanej podatkiem od towarów i usług w rozumieniu odpowiednich przepisów podatkowych. Na wyraźne życzenie Nabywcy, Pethelp po otrzymaniu środków pieniężnych, wyda Nabywcy dowód wpłaty.
3. Szczególne warunki lub ograniczenia w zakresie korzystania z Bonów mogą być zawarte w ich opisach, udostępnianych na stronie [www.pethelp.pl](http://www.pethelp.pl) przed potwierdzeniem decyzji o nabyciu Bonu.
4. Regulamin podlega odpowiednim przepisom prawa polskiego.
5. Regulamin nie narusza bezwzględnie obowiązujących przepisów. W razie sprzeczności postanowień Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami w miejsce postanowień Regulaminu stosuje się te przepisy, a pozostała część Regulaminu pozostaje w mocy.
6. Pethelp zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Wszelkie zmiany obowiązują od daty ich wprowadzenia przez Pethelp, po udostępnieniu zmienionego Regulaminu na stronie internetowej [www.pethelp.pl](http://www.pethelp.pl). Zmiany nie dotyczą Bonów, nabytych przez Nabywców przed ich wprowadzeniem.