Regulamin współpracy PETHELP z zakładami leczniczymi dla zwierząt

Regulamin określa zasady udziału w Programie Partnerskim PETHELP, korzystania z Panelu Lekarza oraz rozliczania usług i towarów przy użyciu Bonów (pakietów weterynaryjnych)

1. Postanowienia ogólne

1. Organizatorem Programu Partnerskiego jest Pethelp sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Studenckiej 41, 02-735 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000739662, NIP 9512462441, REGON 380163584, dalej „PETHELP". Kontakt: kontakt@pethelp.pl , tel. 790 277 277.
2. Partnerem jest podmiot prowadzący zakład leczniczy dla zwierząt wskazany w Karcie przystąpienia lub przy rejestracji konta. Prowadzony przez niego zakład nazywamy w Regulaminie „Placówką". Regulamin obejmuje wyłącznie Placówki będące zakładami leczniczymi dla zwierząt. Jedna Karta przystąpienia albo formularz internetowy dotyczy jednej Placówki. Jeśli Partner zgłasza kilka Placówek, składa osobną Kartę albo formularz dla każdej.
3. Klientem jest właściciel lub posiadacz zwierzęcia. Pacjentem jest pies lub kot przypisany do Bonu. Bon (pakiet weterynaryjny) to elektroniczny bon emitowany przez PETHELP, który można wykorzystać na usługi lub towary objęte pakietem. Panel Lekarza to system udostępniany przez PETHELP do obsługi konta, sprawdzania Bonów i rozliczeń.
4. Zakres i standardy usług oraz stawki brutto określa Załącznik nr 1. Wariant „Laboratoria" albo „Własne" dotyczy sposobu wyceny badań oferowanych przez Placówkę; laboratorium nie jest Partnerem w ramach Regulaminu. Puste pole w cenniku oznacza, że Placówka nie oferuje danej usługi. Brak cennika oznacza, że jego uzgodnienie jeszcze trwa. Stawki zaczynają obowiązywać, gdy PETHELP zatwierdzi uzgodniony cennik. Partner może zapisać zaakceptowany Regulamin i przekazany cennik.

2. Rejestracja i rozpoczęcie współpracy

1. Partner może sam założyć konto lub upoważnić PETHELP o jego utworzenie. Przekazuje dane podmiotu prowadzącego Placówkę, dane samej Placówki, dane wpisu do ewidencji (jeśli jest już nadany), dane osoby reprezentującej Partnera, dane kontaktowe oraz numer rachunku bankowego.
2. Partner akceptuje Regulamin przez formularz internetowy albo składa podpisaną Kartę przystąpienia. W obu przypadkach przekazuje też cennik dla danej Placówki. Są to dwa sposoby zaakceptowania tego samego Regulaminu i tych samych zasad współpracy. Osoba składająca Kartę albo formularz potwierdza, że może działać w imieniu Partnera i że przekazane dane są prawdziwe. Jeśli cennik zawiera błędy lub wymaga wyjaśnień, PETHELP kontaktuje się z lekarzem telefonicznie lub e-mailem. Po uzgodnieniu poprawek PETHELP wpisuje uzgodnione ceny i zatwierdza cennik. PETHELP nie zmienia cen samodzielnie.
3. Po akceptacji Regulaminu PETHELP może utworzyć konto Placówki. Decyzję o publikacji wizytówki, także z oznaczeniem „wkrótce w PETHELP", PETHELP uzgadnia z lekarzem indywidualnie. Regulamin nie określa, czy ani kiedy taka wizytówka ma zostać opublikowana ani jak długo ma być widoczna. Właściwa współpraca rozpoczyna się, gdy PETHELP zatwierdzi cennik. Wtedy konto staje się aktywne i Placówka może obsługiwać Bony. Jeśli cennik wymaga poprawek, PETHELP uzgadnia je z lekarzem telefonicznie lub e-mailem, wpisuje uzgodnione ceny i zatwierdza cennik. PETHELP wysyła dostęp do Panelu Lekarza i potwierdzenie aktywacji e-mailem. Współpraca jest bezterminowa.
4. Przed rozpoczęciem obsługi Bonów Partner zapewnia, że Placówka ma wymagany wpis do ewidencji, spełnia wymagania prawne i dysponuje odpowiednim personelem, wyposażeniem oraz zapleczem. Partner utrzymuje te warunki podczas obsługi Bonów i aktualizuje dane konta. Jeśli wpis do ewidencji nie był jeszcze nadany przy rejestracji, Partner przekazuje jego dane po uzyskaniu wpisu, przed rozpoczęciem obsługi Bonów.

3. Świadczenie usług i przyjmowanie Bonów

1. Od momentu rozpoczęcia obsługi Bonów Partner pozostaje w gotowości do wykonywania usług objętych współpracą. Świadczy je we własnym imieniu, na własny rachunek i na zlecenie Klienta. Działa zgodnie z prawem, zasadami etyki zawodowej i standardami z Załącznika nr 1. Klientów korzystających z Bonów traktuje nie gorzej niż pozostałych klientów.

2. PETHELP emituje i rozlicza Bony oraz udostępnia Panel Lekarza. PETHELP nie świadczy usług weterynaryjnych. Partner nie działa jako przedstawiciel ani podwykonawca PETHELP. O leczeniu decyduje uprawniony personel Placówki, a szczegóły usługi Partner uzgadnia z Klientem.

3. Klient informuje Placówkę, że korzysta z pakietu PETHELP, i podaje adres e-mail użyty przy zakupie pakietu. Partner wpisuje ten adres w Panelu Lekarza i sprawdza, czy Bon jest ważny i aktywny, czy jest przypisany do danego Pacjenta oraz jakie usługi, towary i limity obejmuje. Usługi można rozliczyć tylko dla Pacjenta przypisanego do Bonu. Klient musi wyraźnie zgodzić się na rozliczenie usługi lub towaru Bonem.

4. Partner zaznacza w Panelu Lekarza wyłącznie usługi faktycznie wykonane i towary faktycznie wydane, a następnie zatwierdza wizytę. Bonem można rozliczyć tylko usługę faktycznie wykonaną i objętą pakietem. Nie wolno używać Bonu na usługę objętą pakietem do rozliczenia innej usługi, której pakiet nie obejmuje, nawet jeśli jej cena jest podobna. Takie działanie może skutkować rozwiązaniem współpracy przez PETHELP na zasadach określonych w § 9. Zatwierdzenie wizyty oznacza przyjęcie Bonu do rozliczenia. Jeśli Partner nie wpisze wizyty lub zrobi to z opóźnieniem, może utracić możliwość rozliczenia, chyba że przyczyną był błąd Panelu Lekarza, za który Partner nie odpowiada.

5. Placówka odpowiada za własne obowiązki związane ze świadczeniem usług na rzecz Klienta. Do rozliczenia Bonu przez PETHELP wystarczą: sprawdzenie uprawnienia Klienta, zaznaczenie wykonanych usług i zatwierdzenie wizyty. Dodawanie opisu wizyty lub wyników badań oraz korzystanie z innych dodatkowych funkcji jest dobrowolne i nie warunkuje rozliczenia Bonu przez PETHELP.

6. Klient płaci bezpośrednio Partnerowi za usługi i preparaty, których pakiet nie obejmuje, oraz za kwoty przekraczające dostępny limit. Partner przed wykonaniem dodatkowej usługi lub wydaniem preparatu informuje Klienta o dopłacie i uzgadnia ją z nim. Towary rozliczane w ramach limitu Partner oferuje po cenach nie wyższych niż przy innych sposobach płatności, z uwzględnieniem obowiązujących rabatów i promocji.

4. Rozliczenia i płatności

1. PETHELP wypłaca Partnerowi wynagrodzenie za prawidłowo wykonane usługi według zaakceptowanych stawek brutto z Załącznika nr 1. Towary objęte limitem rozlicza się według ceny sprzedaży, do wysokości dostępnego limitu.

2. Rozliczenie obejmuje usługi i towary wpisane do Panelu Lekarza w poprzednim miesiącu kalendarzowym. Partner upoważnia PETHELP do wystawiania w jego imieniu not obciążeniowych na PETHELP. PETHELP wystawia notę pierwszego dnia każdego miesiąca. W chwili wystawienia nota jest dostępna do pobrania w Panelu Lekarza, a system automatycznie wysyła o niej e-mail na adres wskazany do kontaktu. PETHELP nie wysyła not papierowo. Partner sprawdza rozliczenie i zgłasza PETHELP zauważone niezgodności (jeżeli wystąpią).

3. PETHELP przelewa należność na rachunek Partnera podany na koncie w ciągu 14 dni kalendarzowych od daty wystawienia noty. PETHELP nie rozlicza usług ani towarów poza zakresem lub terminem ważności Bonu, dotyczących innego Pacjenta ani przekraczających dostępny limit.

4. Udział w Programie Partnerskim i korzystanie z Panelu Lekarza w tym zakresie są bezpłatne.

5. Konto i Panel Lekarza

1. PETHELP udostępnia Panel Lekarza przez Internet do sprawdzania Bonów, wpisywania wykonanych usług i sprzedanych towarów, rozliczeń oraz kontaktu z PETHELP. Partner potrzebuje urządzenia z dostępem do Internetu i aktywnego adresu e-mail.

2. Partner chroni dane logowania, udostępnia je tylko osobom upoważnionym i niezwłocznie zgłasza PETHELP podejrzenie, że ktoś uzyskał nieuprawniony dostęp do konta. Partner odpowiada za poprawność danych wpisywanych przez osoby działające w jego imieniu. Nie wolno wprowadzać do Panelu Lekarza bezprawnych treści, obchodzić zabezpieczeń ani korzystać z Panelu poza dozwolonym zakresem.

3. PETHELP pozwala Partnerowi korzystać z Panelu Lekarza w Polsce, wyłącznie na potrzeby współpracy i przez czas jej trwania. PETHELP może rozwijać Panel lub zastąpić go innym narzędziem, jeżeli Partner nadal będzie mógł sprawdzać Bony, wpisywać wykonane usługi i rozliczać należności. Sama zmiana narzędzia nie zmienia stawek.

4. Partner zgłasza telefonicznie lub e-mailem awarie, problemy z obsługą Panelu i pomyłki przy wpisywaniu wizyt. Pracownicy PETHELP ustalają z Partnerem sposób pomocy i potrzebne korekty. Nie trzeba wypełniać specjalnego formularza. Jeśli nie można sprawdzić lub wpisać Bonu, Partner uzgadnia z PETHELP, co zrobić dalej.

6. Odpowiedzialność i reklamacje

1. Każda strona odpowiada za swoje obowiązki. Partner odpowiada za wykonane usługi, sprzedane towary i nieprawidłowe rozliczenie Bonów. Jeśli wobec PETHELP pojawi się roszczenie związane z działaniem Partnera, Partner współpracuje przy jego wyjaśnieniu i naprawia szkodę, za którą odpowiada zgodnie z prawem.
2. PETHELP odpowiada za prawidłowe wystawienie i aktywację Bonów, działanie narzędzi potrzebnych do ich obsługi oraz terminowe płatności. Partner nie odpowiada za skutki błędnego działania narzędzi PETHELP, jeżeli nie przyczynił się do tego błędu.
3. Partner może zgłosić reklamację dotyczącą konta, Panelu Lekarza, Bonów lub rozliczeń na weterynaria@pethelp.pl albo telefonicznie pod numerem 790 277 277. PETHELP wyjaśnia sprawę z Partnerem bez zbędnej zwłoki i informuje go o wyniku telefonicznie lub e-mailem. Reklamacje dotyczące leczenia i towarów rozpatruje Partner.

7. Informacje o Placówce i poufność

1. PETHELP może opublikować wizytówkę Placówki zawierającą jej nazwę, rodzaj, adres, publiczne dane kontaktowe, godziny przyjęć i zakres usług. Czy i kiedy wizytówka zostanie opublikowana, w tym przed zatwierdzeniem cennika z oznaczeniem „wkrótce w PETHELP", PETHELP uzgadnia z lekarzem indywidualnie. Regulamin nie określa sztywnego terminu ani czasu publikacji. Numer telefonu przeznaczony wyłącznie dla pracowników PETHELP i adres e-mail do not księgowych nie są publikowane. Partner dba o aktualność przekazanych danych. Na prośbę Partnera PETHELP aktualizuje wizytówkę.
2. Partner może informować o udziale w Programie w Placówce, na swojej stronie internetowej i w mediach społecznościowych. Strony nie ujawniają niepublicznych informacji handlowych ani technicznych otrzymanych przy współpracy, także po jej zakończeniu. Mogą ujawnić je, jeśli wymaga tego prawo albo jeśli przekazują je doradcom zobowiązanym do zachowania poufności. Każda strona przestrzega zasad uczciwej konkurencji.

8. Dane osobowe

1. PETHELP przekazuje osobom, których dane pozyskuje przy nawiązywaniu i obsłudze współpracy, informację o tym, jak te dane wykorzystuje. Informacja nie jest zgodą na przetwarzanie i nie wymaga podpisu Partnera.
2. Zasady korzystania przez Partnera z danych Klientów w Panelu Lekarza określa Załącznik nr 2. Partner akceptuje go razem z Regulaminem.

9. Zakończenie współpracy

1. Każda strona może wypowiedzieć współpracę z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie należy wysłać e-mailem albo w inny sposób, który pozwala zachować jego treść i ustalić nadawcę.
2. Strony mogą w dowolnym czasie uzgodnić natychmiastowe zakończenie współpracy. Uzgodnienie potwierdzają w e-mailach albo w inny sposób, który pozwala zachować jego treść.
3. PETHELP może rozwiązać współpracę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

   a) Partner utraci możliwość świadczenia usług zgodnie z Regulaminem, złoży nieprawdziwe lub nierzetelne oświadczenie albo przestanie spełniać wymagania dotyczące Placówki;

   b) Partner nie zaakceptuje zasad korzystania z Panelu Lekarza lub innych narzędzi PETHELP albo naruszy te zasady;
   c) Partner naruszy Regulamin i w ciągu 7 dni od wezwania nie zaprzestanie naruszenia ani nie usunie jego skutków;
   d) Partner naruszy przepisy prawa w związku ze współpracą, w tym przepisy o ochronie danych osobowych.
4. W okresie wypowiedzenia Partner nadal przyjmuje Bony na dotychczasowych zasadach. Po zakończeniu współpracy, a przy rozwiązaniu natychmiastowym od dnia otrzymania oświadczenia PETHELP, Partner nie przyjmuje nowych Bonów do rozliczenia. Strony rozliczają usługi wykonane i towary sprzedane przed zakończeniem współpracy. PETHELP umożliwia Partnerowi uzyskanie dokumentów końcowego rozliczenia.

10. Zmiany Regulaminu i kontakt

1. PETHELP może zmienić Regulamin lub ogólne standardy usług, jeśli wymaga tego zmiana prawa, bezpieczeństwo systemu, sposób obsługi Bonów lub rozliczeń albo zakres Programu Partnerskiego. Zmianę stawek Partner uzgadnia z PETHELP telefonicznie lub e-mailem. Po uzgodnieniu PETHELP aktualizuje ceny w Panelu Lekarza; nie trzeba podpisywać nowego cennika. Lekarz widzi obowiązujące ceny w swoim koncie i może w każdej chwili zgłosić potrzebę korekty. Nowa stawka obowiązuje od uzgodnionej daty; do tego czasu obowiązuje dotychczasowa stawka.
2. PETHELP przesyła Partnerowi nową treść Regulaminu, opis i przyczynę zmian, datę ich wejścia w życie oraz informację o prawie sprzeciwu co najmniej 60 dni wcześniej, e-mailem. Dokumenty można zapisać i odtworzyć. Partner może przed wskazaną datą odmówić przyjęcia zmian. Wtedy współpraca kończy się w dniu, w którym zmiany miały wejść w życie. Jeśli Partner nie zgłosi sprzeciwu, nowe zasady obowiązują od tej daty. Nie zmieniają rozliczeń usług i sprzedaży sprzed ich wejścia w życie. Partner może też zwyczajnie wypowiedzieć współpracę.
3. Bieżąca korespondencja odbywa się na adresy e-mail wskazane przez strony lub przez Panel Lekarza. Partner aktualizuje swoje dane kontaktowe. Zmiana tych danych nie wymaga zmiany Regulaminu.

11. Postanowienia końcowe

1. Do współpracy stosuje się prawo polskie. W sprawach nieopisanych w Regulaminie obowiązują przepisy prawa. Spory rozstrzyga sąd właściwy zgodnie z przepisami.
2. Regulamin dotyczy nowych współprac. Nie zmienia wcześniejszych umów Partnerów z PETHELP ani ich nie zastępuje.