

VetPlan Almindelige Vilkår og Betingelser (december 2017)

(Bilag 1 til VetPlan Klientaftale)

1. GENERELT

UDTRYK, SOM ER SKREVET MED STORE BOGSTAVER I VETPLANS ALMINDELIGE VILKÅR OG BETINGELSER ("ALMINDELIGE VILKÅR OG BETINGELSER") HAR DEN BETYDNING, DER ER BESKREVET PÅ FORSIDEN AF VETPLAN KLIENTAFTALEN. DISSE ALMINDELIGE VILKÅR OG BETINGELSER UDGØR EN INTEGRERET DEL AF VETPLAN KLIENTAFTALEN, OG REGULERE KLINIKKEN OG KLIENTENS RESPEKTIVE FORPLIGTELSE OG RETTIGHEDER I FORBINDELSE MED VETPLAN (SOM DEFINERET NEDENFOR) SAMMEN MED VILKÅR FREMSAT PÅ FORSIDEN AF VETPLAN KLIENTAFTALE. I TILFÆLDE AF UOVERENSSTEMMELSE MELLEM EN BESTEMMELSE I ALMINDELIGE VILKÅR OG BETINGELSER OG EN BESTEMMELSE PÅ FORSIDEN AF VETPLAN KLIENTAFTALE HAR SIDSTNÆVNTE BESTEMMELSE FORRANG.

2. VETPLAN

2.1 Aftalen træder i kraft, når (i) Klienten og Klinikken har udfyldt og underskrevet VetPlan Klientaftalen og (ii) Klienten har udfyldt og underskrevet en Bemyndigelse til at opkræve betaling via BetalingsService. Ved at indgå Aftalen og betale de Månedlige Priser i overensstemmelse med denne Aftale, vil Klienten være berettiget til at modtage en fast mængde af forebyggende veterinære tjenester og produkter til Kæledyret i overensstemmelse med Klinikkens VetPlan Ydelsesoversigt, som Klinikken har givet Klienten henholdsvis ("**Ydelse**" og "**VetPlan**").

2.2 Efter de Almindelige Vilkår og Betingelser til Aftalen og ved planlægning af aftaletidspunkter med Klinikken kan Klienten forbruge Ydelse ved forskellige lejligheder i løbet af en periode på tolv (12) måneder som i det følgende omtales "**Perioden**", fra den dag hvor denne Aftale træder i kraft. Enhver efterfølgende periode på 12 måneder omtales tillige Perioden. Klienten er bundet af Aftalen i seks (6) måneder (bindingsperioden omtales herefter som "**6 måneders perioden**"). Klinikken forpligter sig til at levere Ydelse med omhu og faglighed efter normale veterinære plejestandarder.

2.3 Et af formålene ved VetPlan er at fordele den Årlige Pris for Ydelse ud til månedlige direkte debiteringer. Ydelse vil kun blive ydet, når Klinikken og Klienten i fællesskab vælger en dato til udførelsen af Ydelse (for eksempel til behandling eller undersøgelse) efter Klinikkens almindelige planlægningsprocedurer. Det påhviler Klienten at anmode om, at aftaler planlægges, således at Klienten kan modtage Ydelse indeholdt i den relevante Periode og inden for det interval, som fremgår af VetPlan Ydelsesoversigt. Klienten frigøres ikke fra forpligtelsen til at betale, hvis Klienten vælger at undlade at forbruge en eller flere af de Ydelse inden for den relevante Periode eller det interval, som fremgår af VetPlan Ydelsesoversigt.

2.4 Klinikken vil kun levere Ydelse til Kæledyret. Klienten er ansvarlig for straks at underrette Klinikken ved enhver ændring eller opdatering i forhold til de oplysninger, som Klienten har givet i VetPlan Klientaftalen eller Bemyndigelsen til at opkræve betalinger via BetalingsService.

3. BETALING FOR VETPLAN OG FORSINKET BETALING

3.1 Klienten skal betale den Månedlige Pris på den første bankdag i hver kalendermåned af Perioden indtil Aftalens udløb ("**Betalingsdato**"). Klienten skal dog i forbindelse med indgåelse af Aftalen med Klinikken betale et vederlag, som skal dække (i) de resterende dage fra starten af Perioden indtil den første bankdag i den følgende måned og (ii) de resterende dage i den sidste måned af Aftalens periode. Betaling kan ske kontant eller med kreditkort.

3.2 De månedlige betalinger skal betales i form af direkte debiteringer, der er indsamlet af Betalingsmodtageren, som er identificeret i Bemyndigelsen til at opkræve betalinger via BetalingsService ("**Betalingsmodtageren**"). Klienten er ansvarlig for at sikre, at der er tilstrækkelige midler til rådighed på kontoen, således at der kan ske fuld og rettidig direkte debiteringer på kontoen, når den Månedlige Pris er forfalden til betaling.

3.3 De direkte debiteringer af den Månedlige Pris vil blive opkrævet på en konto anvist af Klienten i Bemyndigelsen til at opkræve betalinger via BetalingsService på Betalingsdatoen, indtil Aftalen opsiges.

3.4 Hvis Betalingsmodtageren ikke er i stand til at opkræve den Månedlige Pris på Betalingsdatoen, vil ethvert forfaldent beløb opkræves på Klientens konto på Betalingsdatoen for den efterfølgende kalendermåned sammen med den Månedlige Pris for den pågældende kalendermåned.

3.5 Hvis Betalingsmodtageren ikke er i stand til at opkræve den Månedlige Pris på Betalingsdatoen to på hinanden følgende terminer og den manglende betaling skyldes omstændigheder, som hverken Klinikken eller Betalingsmodtageren er ansvarlig for, vil Klinikken fakturere Klienten den samlede Årlige Pris (minus Månedlige Priser, der tidligere har været betalt). I tilfælde af en sådan manglende betaling skal Klienten også betale et opsigelsesgebyr på DKK 120 til Klinikken for den medgåede tid til administration af opsigelsen af BetalingsServiceaftalen. Dette gebyr kan faktureres særskilt eller tilføjes den Årlige Pris. Betalingstiden på en sådan faktura vil i givet fald være tredive (30) dage. Hvis Klienten ikke betaler det fakturerede beløb rettidigt, er Klinikken berettiget til at opkræve renter i overensstemmelse med renteloven indtil dato for betaling. Klinikken vil i dette tilfælde også være berettiget til at opkræve et rykkergebyr i overensstemmelse med gældende regler. Klienten har ret til at modtage Ydelse for den resterende Periode, når Klienten har betalt det fulde fakturerede beløb i dette pkt. 2.

4. ÆNDRING AF AFTALEN

4.1 Klinikken kan ændre (i) indholdet af Ydelse under VetPlan, (ii) vilkårene i denne Aftale samt (iii) den Årlige Pris (og dermed de Månedlige Priser) ved udløb af en Periode. Sådanne ændringer kan blandt andet ske for at sikre, at Ydelse leveres i overensstemmelse med korrekte veterinære plejestandarder, pga. inflation, markedsmæssig udvikling, med henblik på at imødegå øgede omkostninger, som eksempelvis øgede veterinæromkostninger, tab, skatter, afgifter, for at opretholde eller styrke Klinikkens effektivitet, dækningsbidrag eller kapitalgrundlag, for at opnå administrative besparelser som følge af ændringer i lovgivning, anden regulering eller fortolkning heraf som følge af andre forretnings- eller markedsmæssige forhold.

4.2 Ændringer vil blive gennemført ved udløbet af den relevante Periode, hvorefter ændringerne vil finde anvendelse for den følgende Periode. Ændringerne skal ske med forudgående varsel i overensstemmelse med gældende lovgivning. Ændringer kan varsles ved individuel kommunikation, for eksempel ved anvendelse af elektronisk post (herunder e-mail, e-Boks og sms), faktura, BetalingsServiceoversigt eller lignende kommunikationsformer.

5. AFTALENS PERIODE OG OPSIGELSE AF AFTALEN

5.1 Aftalens Periode er tolv (12) måneder. Klienten kan dog opsiges Aftalen på klinikken med 1 månedes varsel til udgangen af en måned, når der er gået fem (5) måneder efter Aftalens indgåelse. Klienten har dog altid ret til, uden at begrunde det, at annullere VetPlan indenfor 14 dage efter indgåelse af denne aftale. Ved en sådan annullering har klinikken ret til kompensation for de tjenester, som klienten har forbrugt i de 14 dage.

5.2 Opsiges Aftalen ikke, fornyes den automatisk på uændrede vilkår med en yderligere Periode (med undtagelse af ændringer, som er blevet meddelt Klienten efter Afsnit 4). Der er således tale om en løbende Aftale.

5.3 Hvis Klinikken bliver ude af stand til at fortsætte med at tilbyde Ydelse (for eksempel som følge af ophør af samarbejde med en vital samarbejdspartner), kan denne opsiges Aftalen ved at give meddelelse til Klienten. Aftalen ophører derefter ved udløbet af den igangværende Periode.

5.4 Hvis opkrævningen af betalinger via BetalingsService i to (2) på hinanden følgende måneder ikke gennemføres som følge af, at Bemyndigelsen til at opkræve betalinger via BetalingsService er forkert eller ugyldig eller grundet utilstrækkelige midler på Klientens konto, vil Aftalen automatisk ophøre ved udløbet af den igangværende Periode.

6. ANSVARSBEGRÆNSNING

6.1 Klinikken er eneansvarlig overfor Klienten i alle forhold, der vedrører Aftalen. Hvis Betalingsmodtageren ikke er Klinikken (dvs. er en tredjepart, som opkræver betalinger på Klinikkens vegne), er Betalingsmodtageren ikke ansvarlig overfor Klienten i forbindelse med ethvert krav, som måtte opstå i forbindelse med Aftalen, undtagen i det omfang et sådant krav er baseret på fejl eller misligholdelse af en forpligtelse, som Betalingsmodtageren er ansvarlig for i dets rolle som Betalingsmodtager under Bemyndigelsen til at opkræve betalinger via BetalingsService.

6.2 Klinikken er under ingen omstændigheder ansvarlig, uanset om et ansvar baserer sig på uagtsomhed, kontraktbrud, urigtige oplysninger eller på anden måde, for enhver pris, tab eller skade, i det omfang sådanne omkostninger, tab eller skader er opstået eller lidt af Klienten inden for enhver kommerciel drift eller aktivitet.

6.3 Intet i Aftalen må fortolkes som at begrænse en Parts ansvar (i) for grov uagtsomhed eller forsæt eller (ii) hvis en sådan begrænsning ikke er tilladt i henhold til gældende lovgivning.

7. FORCE MAJEURE

KLINIKKEN SKAL FRITAGES FOR ANSVAR, HVIS OPFYLDELSEN AF ENHVER FORPLIGTELSE I HENHOLD TIL AFTALEN ER FORHINDRET PÅ GRUND AF OMSTÆNDIGHEDER UDEN FOR KLINIKKENS KONTROL OG KONSEKVENSERNE AF HVILKE KLINIKKEN IKKE MED RIMELIGHED KUNNE UNDGÅ ELLER OVERVINDE. SÅDANNE OMSTÆNDIGHEDER OMFATTER UDEN BEGRÆNSNING EKSTRAORDINÆRE UNDERSKUD I UDBUDET AF VETERINÆRLÆGEMIDLER, ARBEJDSKONFLIKTER, GENERELLE STRØMFAVBRYDELSER, REGERINGSINDGREB ELLER HANDLINGER, DER PÅLÆGGES AF EN OFFENTLIG MYNDIGHED (MEDMINDRE DET SKYLDES KLINIKKENS MANGLENDE OPFYLDELSE AF FORPLIGTELSE I HENHOLD TIL GÆLDENDE LOV ELLER DENNE AFTALE) OG ANDRE LIGNENDE BEGIVENHEDER.

8. LOVVALG OG TVISTER

DENNE AFTALE OG ALLE FORPLIGTELSE UDEN FOR KONTRAKTFORHOLD I FORBINDELSE MED AFTALEN ER UNDERLAGT DANSK LOV. ER EN KLIENT UTILFREDS MED EN MODTAGET YDELSE, SKAL KLIENTEN FØRST RETTE HENVENDELSE TIL KLINIKKEN. KAN DER IKKE FINDES EN LØSNING, KAN KLIENTEN KLAGE TIL CENTER FOR KLAGELØSNING, CARL JACOBSENS VEJ 35, 2500 VALBY, HVIS BETINGELSERNE HERFOR ER OPFYLDT. OPNÅS DER IKKE ENIGHED HOS CENTER FOR KLAGELØSNING, KAN KLIENTEN DEREFTER INDGIVE EN KLAGE TIL FORBRUGERKLAGE ÆVNET, HVIS BETINGELSERNE HERFOR ER OPFYLDT, SE MERE PÅ WWW.FORBRUG.DK OG WWW.KFST.DK.



VetPlan Persondatapolitik

(Bilag 2 til VetPlan Klientaftale)

1. GENERELT

- 1.1 Denne Persondatapolitik beskriver hvordan VetFamily ApS 26416418 og klinikkerne, der leverer tjenesteydelser til, herunder klinikken, der behandler dit kæledyr (samlet kaldet "**VetFamily**" eller "**vi**") behandler dine persondata i forbindelse med VetPlan.

1. PERSONDATA SOM VI KAN INDSAMLE OG HVORDAN VI BRUGER DEM

- 2.1 Vi får persondata direkte fra dig, når du tilmelder dig VetPlan. De typer af persondata, vi indsamler direkte fra dig inkluderer dit fulde navn, telefonnummer, adresse, e-mail-adresse(r), fødselsdato og betalingsoplysninger. Vi kan også behandle persondata, der tidligere er leveret af dig til din klinik.
- 2.2 Vi kan bruge dine persondata til at facilitere og færdiggøre den behandling du har anmodet om til at administrere betalinger og til andre administrative formål. Vi kan også bruge dine persondata til at sende dig skræddersyede tilbud og anden direkte markedsføring, som vi mener vil være af interesse for dig som kæledyrsejer. I forbindelse med VetPlan vil vi kun bruge og gemme dine persondata så længe det er nødvendigt for at opfylde ovennævnte formål, medmindre de er nødvendige for at levere andre tjenester, som du har anmodet om.

2. PERSONDATA SOM VI KAN OVERLADE OG OVERFØRE

- 3.1 Vi kan overlade dine persondata til tjenesteudbydere, der er blevet udvalgt af VetFamily til at udføre specifikke databehandlinger i forbindelse med VetPlan.
- 3.2 Med forbehold for dit samtykke kan vi også dele dine persondata (eksklusiv dine betalingsoplysninger) med andre tredjeparter, der tilbyder deres egne produkter og tjenester adskilt fra VetPlan og andre VetFamily tjenester og produkter, med henblik på at skabe merværdi for dig (såsom forsikringsselskaber). Sådanne tredjeparter kan bruge dine persondata til direkte markedsføring, herunder direkte elektronisk markedsføring (for eksempel kontakte dig med tilbud via e-mail, sms eller telefon). Ved at underskrive denne Persondatapolitik samtykker du til en sådan videregivelse og behandling af dine persondata. VetFamily er ikke ansvarlig for tredjeparters behandling af dine persondata.
- 3.3 Dine persondata vil ikke blive overført til et land uden for EU/EØS.

3. DINE RETTIGHEDER OG HVORDAN DU KONTAKTER OS

- 4.1 Klinikken, som du benytter, er den enhed, der er ansvarlig for behandlingen af dine persondata i forbindelse med VetPlan. VetFamily er ansvarlig for behandlingen af dine persondata, når dine data bruges til at lette betalingsadministrationen, når du modtager skræddersyede tilbud eller direkte markedsføring sendt af VetFamily og for enhver videregivelse af dine persondata til tredjemand.
- 4.2 Du har ret til at få adgang til, berigtige, og anmode om blokering eller sletning af dine persondata. Du har også ret til at gøre indsigelse mod behandlingen af dine persondata og til at trække dit samtykke tilbage.
- 4.3 Hvis du har spørgsmål til VetPlan, til hvordan vi behandler persondata, eller hvis du ønsker at udøve dine rettigheder, kan du kontakte os ved at sende en e-mail til admin@vetplan.dk.