

HEVOSKLINIKKA ORIVET ELÄINLÄÄKÄRIPALVELUITA KOSKEVAT YLEISET EHDOT

Näitä yleisiä ehtoja sovelletaan kaikkiin sopimuksiin, joilla Hevosklinikka Orivet yhtiönä ja/tai sen klinikoilla toimivat ammatinharjoittajat tuottavat/järjestävät eläinlääkintäpalveluita kuluttajille, yrityksille, kunnille tai muille yksityisen, julkisen tai kolmannen sektorin asiakkaille.

Asiakkaana pidetään eläinlääkinnän palvelua hankkivaa tai eläimen palvelun piiriin tuovaa tahoa riippumatta siitä, onko hoidettava eläin hänen omistuksessaan tai hallinnassaan vai ei. Asiakas vastaa kaikista eläimen hoitoon liittyvistä kustannuksista. Potilas on palvelun kohteena oleva eläin.

Eläinlääkintäpalvelut kattavat kaikki vastaanotto-, konsultaatio- ja tutkimustoiminnot, sekä niihin liittyvät tukitoiminnot kuten ajanvarauksen ja laskutuksen. Nämä ehdot eivät rajoita kuluttajalle kuluttajansuojalain mukaan kuuluvia oikeuksia, joista osapuolet eivät voi sopia toisin. Nämä ehdot ovat voimassa myös eläinlääkärin ollessa asiakkaan luona kotikäynnillä.

SOPIMUSOSAPUOLET JA VASTUU PALVELUSTA

Eläinlääkintäpalveluita voi tarjota työsuhteessa oleva työntekijä tai itsenäinen ammatinharjoittaja tai nämä yhdessä. Eläinlääkäriasema tarjoaa itsenäisesti palveluita. Yhtiöllä ei ole velvollisuutta tarjota asiakkaalle palvelua. Ammatinharjoittaja ja eläinlääkäriasema toimivat erillisinä sopijaosapuolina asiakkaaseen ja potilaaseen nähden ja kumpikin vastaa omasta palvelustaan suoraan näille. Eläinlääkäriasema ja ammatinharjoittaja eivät vastaa toistensa puolesta. Ammatinharjoittajalla ja eläinlääkäriasemalla on oma vakuutusturvansa. Eläinlääkäriasema ja ammatinharjoittajat antavat pyydettyä lisätietoa asemastaan.

SOPIMUKSEN SYNTYMINEN JA SISÄLTÖ

Ellei kirjallisesti toisin sovita, sopimus syntyy, kun asiakas ja palvelun tarjoaja sopivat ajanvarauksesta. Asiakas voi tehdä ajanvarauksen eläinlääkäriasemalla, puhelimitse tai eläinlääkäriaseman verkkosivuilla.

PERUUTUS JA VIIVÄSTYS

Ajanvaraus tulee peruuttaa puhelimitse viimeistään 24h ennen varattua aikaa. Myöhemmin tehdystä peruutuksesta, muutoksesta tai peruuttamattomasta ajasta veloitamme 100€. Jos asiakas tai/ja potilas saapuu myöhässä, palvelun tarjoaja ei ole velvollinen ylittämään sovittua aikataulua eikä aloittamaan sovittua toimenpidettä, jos sitä ei voida suorittaa sovituksessa aikataulussa. Palveluntarjoaja pyrkii ottamaan asiakkaan tai/ja potilaan vastaan sovittuna aikana. Palvelun luonteesta johtuen sovittua aikaa ei voida taata. Jos palvelun tarjoaja on myöhässä yli 30 minuuttia, asiakkaalla on oikeus perua aika ilmoittamalla siitä palvelun tarjoajalle.

HINNAT

Eläinlääkäriaseman ja ammatinharjoittajan palveluiden osalta sovelletaan kulloinkin voimassa olevia eläinlääkäriasemakohtaisia hinnastoja. Hoidon, tutkimuksen ja muun palvelun hinnan lisäksi veloitetaan poliklinikkamaksu ja mahdollisia muita eriä, kuten lääkkeitä. Johtuen palvelun luonteesta kaikkia tarpeellisia tutkimuksia ja hoitotoimenpiteitä ei voida etukäteen arvioida, vaan annetut hinta-arviot ovat viitteellisiä. Hinta-arviot annetaan kuitenkin aina pyydettyä ja ne ovat voimassa kahden kuukauden ajan annetusta ajankohdasta.

MAKSUEHTO

Ellei erikseen kirjallisesti toisin sovita, asiakas maksaa palvelun käteismaksuna eläinlääkäriaseman hyväksymillä maksukorteilla tai käteisellä käynnin yhteydessä eläinlääkäriasemalla noudatettavan käytännön mukaan. Eläinlääkäriasema perii palkkion sekä omasta puolestaan että ammatinharjoittajan lukuun. Asiakkaalla on mahdollisuus saada käynnistään viitemaksullinen tilisiirto, joka on ulkoistettu kolmannelle osapuolelle.

Palvelun tarjoaja on oikeutettu perimään ennakkomaksua tarpeen vaatiessa. Asiakkaan tulee ilmoittaa ennen ajanvarausta ja varsinaista palvelua, jos asiakas on maksukyvytön tai ei voi muusta syystä maksaa palvelua edellä kerrotulla tavalla. Palvelun tarjoajalla on oikeus keskeyttää sopimusvelvoitteensa, jos ilmenee seikkoja, joiden nojalla on syytä epäillä, että asiakas jättää sopimusvelvoitteensa täyttämättä. Maksun viivästyessä asiakas on velvollinen maksamaan korkolain mukaisen viivästyskoron sekä muistutus- ja perintäkulut.

Palvelun tarjoajasta riippumaton ulkopuolinen rahoituspalvelun tarjoaja voi tarjota asiakkaalle myös osamaksurahoitusta erillisen rahoitussopimuksen perusteella. Osamaksurahoituksessa noudatetaan rahoituksen tarjoajan ja asiakkaan välistä rahoitussopimusta sekä siihen liittyviä maksu- ja muita ehtoja. Palveluntarjoaja ei ole rahoitussopimuksen osapuoli eikä vastaa siihen sisältyvien velvollisuuksien täyttämisestä.

Mikäli asiakas ei maksa itse palvelua, asiakkaan on selvitettävä ja varmistettava maksujärjestely ajanvarauksen yhteydessä sujuvan palvelun varmistamiseksi. Jos asiakkaan ilmoittama taho ei ole velvollinen maksamaan palvelua, vastaa asiakas maksusta.

ASIAKAS- JA POTILASTIEDOT SEKÄ VAITIOLOVELVOLLISUUS

Asiakas- ja potilastietojen laatimisen, säilyttämisen ja luovutuksen sekä vaitiolovelvollisuuden osalta noudatetaan niitä koskevia lakeja ja muita säädöksiä. Asiakas täyttää ensimmäisellä käyntikerralla asiakastietolomakkeen, jossa hän antaa luvan asiakastietojen keräämiseen ja säilyttämiseen, sekä sitoutuu noudattamaan näitä palvelunehtosopimuksia.

Hevosklinikka Orivet asiakasrekisterin rekisteriseloste ja tietosuojaseloste ovat nähtävillä nettisivuilla ja vastaanotossa.

PALVELUN OMINAISUUDET JA LAATU

Palvelun laatu ja hoitovirheet määritellään eläinlääkintään soveltuvassa lainsäädännössä. Yhtiö noudattaa toiminnassaan hyvää hoitokäytäntöä ja pyrkii edistämään korkeatasoisen eläinlääkinnän saatavuutta. Palvelun luonteesta johtuen palveluntarjoaja ei voi taata tiettyä lopputulosta, sairaudesta tai vammasta paranemista eikä kaikissa tilanteissa välttää epämiellyttävän kokemuksen tuottamista asiakkaan eläimelle. Internetsivuilla ja muussa viestinnässä esitetty tieto on vain viitteellistä eikä ole osa sopimusta.

PALAUTTEIDEN JA VAATIMUSTEN KÄSITTELY

Palvelua koskevat erimielisyydet käsitellään ensisijaisesti viivytyksettä asiakkaan ja palvelun antaneen eläinlääkärin tai muun henkilön välillä. Jos asia ei tässä keskustelussa selviä, vaatimus voidaan toimittaa myös eläinlääkäriaseman ilmoittamalle käsittelijälle. Työsuhteista henkilökuntaa koskevissa palautteissa palautteen käsittelystä vastaa eläinlääkäriaseman esimies. Ammatinharjoittajaa koskevat vaatimukset välitetään ammatinharjoittajalle. Vaatimukset on tehtävä palvelun tarjoajalle ilman aiheetonta viivästystä 2 viikon kuluessa palvelutapahtumasta. Palvelusta voidaan tehdä myös lausuntopyyntö sitä koskevien säädösten mukaisesti eläinvahinkolautakunnalle.

VAHINGONKORVAUS

Palvelun tarjoaja vastaa palvelua tuotettaessa aiheutuneesta vahingosta. Vahingot käsitellään ja korvataan yhtiön toimintamallin mukaan. Palvelun tarjoajan vastuu rajoittuu palvelusta maksettuun hintaan. Palvelun tarjoaja ei ole vastuussa välillistä vahingoista, kolmannen osapuolen kustannuksista eikä ylivoimaisesta esteestä aiheutuvista viivästyksistä tai vahingoista. Ylivoimaiseksi esteeksi katsotaan lakko tai muu työtaistelutoimenpide, tulipalo, sairaalabakteeri keskeytymisen tai muun viivästymisen syynä, vastaanottavan ammattihenkilön sairastuminen, keskeytys sähkönjakelussa, tietoliikenneyhteyksissä taikka tietojärjestelmien toiminnassa, julkisoikeudellinen toimenpide tai muu sellainen syy, jota palvelun tarjoaja ei voi kohtuudella poistaa.