

Regulamin korzystania z serwisu www.tellvet.net

Art.1

[Postanowienia ogólne]

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki techniczne korzystania z Serwisu www.tellvet.net oraz dokonywania w nim Zamówień. Regulamin stanowi część wszystkich umów na korzystanie z Serwisu Tellvet pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem serwisu.
2. Użyte w Regulaminie wyrażenia oznaczają:
 - 1) **Użytkownik** – posiadający (**Użytkownik zarejestrowany**) lub nieposiadający (**Użytkownik niezarejestrowany**) Konta w Serwisie, odwiedzający Serwis, przy czym Usługę, o której mowa w art. 7 może nabywać jedynie Użytkownik zarejestrowany. Użytkownikiem zarejestrowanym może być wyłącznie podmiot prowadzący zakład leczniczy dla zwierząt, w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (Dz.U. 2004 Nr 11 poz. 95 z późn. zm.). Użytkownik zarejestrowany nie może być Konsumentem.
 - 2) **Konsument** – Użytkownik, o którym mowa powyżej, dokonujący z przedsiębiorcą, w tym z Tellvet, czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
 - 3) **Zamawiający** - Użytkownik zarejestrowany, który składa Zamówienie na zrealizowanie Usługi.
 - 4) **Zamówienie** - oferta zawarcia umowy na realizację Usługi składana przez Zamawiającego za pomocą Serwisu Skierowana do Operatora serwisu, w której Zamawiający przedstawia stan faktyczny do konsultacji.
 - 5) **Operator serwisu** – Tellvet.
 - 6) **Tellvet** – TellVet spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą i adresem w Olsztynie (kod pocztowy: 10-089) przy ul. Gałczyńskiego 62 / 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000513717, posiadająca nr NIP 739-386-77-73, nr REGON 281598979.
 - 7) **Usługa** – usługa w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144 poz. 1204 z poz. zm.), świadczona w szczególności na zasadach określonych w § 7 i 8 Regulaminu, na podstawie złożonego przez Zamawiającego Zamówienia, polegająca na uzyskaniu od Operatora serwisu specjalistycznej konsultacji z zakresu weterynaryjnej (lub innej dziedziny), którą Operator świadczy na podstawie zawartych umów ze współpracującymi z nim Specjalistami,
 - 8) **Konto** – przestrzeń sieciowa Użytkownika zarejestrowanego w Serwisie, dostępna po zalogowaniu (tj. podaniu Loginu i hasła) obejmująca zbiór danych Użytkownika zarejestrowanego i umożliwiającą Użytkownikowi zarejestrowanemu korzystanie z jego uprawnień w Serwisie, w szczególności wprowadzanie, korzystanie i zarządzanie danymi i innymi elementami związanymi z udziałem w Serwisie oraz składanie i obsługę Zamówień.
 - 9) **Login** - indywidualna nazwa Użytkownika zarejestrowanego w Serwisie, jaka została przez niego wybrana na etapie rejestracji, która wraz z wybranym przez Użytkownika hasłem umożliwia Użytkownikowi zarejestrowanemu dostęp do Konta.
 - 10) **Specjalista** – specjalista współpracujący z Serwisem, posiadający stosowne wykształcenie weterynaryjne lub inne oraz odpowiednie doświadczenie zawodowe, niezbędne do przygotowania zamówionej konsultacji.
 - 11) **Serwis** – strona internetowa zamieszczona pod adresem www.tellvet.net; będąca własnością Tellvet.
 - 12) **Regulamin** – niniejszy Regulamin, przy czym jego zapisy dotyczą wszystkich Użytkowników Serwisu (zarejestrowanych i niezarejestrowanych).

Art. 2
[Korzystanie z Serwisu]

1. Serwis przeznaczony jest do zapoznania się przez Użytkownika z jego zawartością on-line, podczas bezpośredniego połączenia komputera Użytkownika z Serwisem, lub off-line poprzez przeglądanie plików historycznych zapisanych przez przeglądarkę internetową, bez prawa do dokonywania przez Użytkownika niezarejestrowanego jakichkolwiek modyfikacji. Serwis przeznaczony jest również do składania przez Użytkownika zarejestrowanego zamówienia na Usługi oferowane przez Operatora serwisu.
2. Operator serwisu doloży starań, aby korzystanie z Serwisu było bezpieczne dla Użytkownika. Operator serwisu nie odpowiada jednak za zaniedbania Użytkownika związane z ochroną jego komputera przed zagrożeniami płynącymi z korzystania z sieci Internet, takimi jak wprowadzenie do pamięci komputera wirusów lub udostępnienie pamięci komputera osobom nieupoważnionym, podczas połączenia internetowego, jak również płynącymi z udostępnienia przez Użytkownika zarejestrowanego Loginu i hasła do Konta osobie trzeciej.
3. W przypadku naruszenia przez Użytkownika obowiązującego prawa, w szczególności w razie naruszenia przez Użytkownika dóbr osobistych osoby fizycznej, dostarczania przez Użytkownika treści bezprawnych w czasie korzystania z Serwisu lub naruszenia przez Użytkownika prawa własności intelektualnej oraz w przypadku udostępnienia swoich danych dostępowych do Konta w Serwisie innym osobom niż pracownicy lub pełnomocnicy Użytkownika, Operator serwisu ma prawo zablokować konto Użytkownika na czas określony lub nieokreślony. W okresie zablokowania Konta Użytkownik nie jest uprawniony do korzystania z Serwisu za pośrednictwem innego Konta.

Art. 3
[Polityka prywatności i danych osobowych]

1. Operator serwisu oświadcza, a Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że w celu korzystania z Usługi Użytkownik zobowiązany będzie do dokonania rejestracji, do której konieczne jest podanie do wiadomości Operatora serwisu danych osobowych i adresu e-mail (adresu elektronicznego), które to dane będą gromadzone i wykorzystywane przez Operatora serwisu zgodnie z obowiązującym prawem.
2. Administratorem danych osobowych Użytkowników zarejestrowanych jest Operator serwisu zgodnie z art. 31 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.).
3. Operator serwisu przetwarzać będzie dane osobowe Użytkowników zarejestrowanych wyłącznie w celu wykonania Usług i w zakresie niezbędnym do ich wykonania. Przetwarzanie danych osobowych Użytkowników w innym celu niż wskazany w zdaniu poprzednim odbywać się będzie wyłącznie po uzyskaniu zgody Użytkownika i w zakresie wskazanym w przedmiotowej zgodzie.
4. Każdy Użytkownik zarejestrowany ma prawo wglądu do swoich danych osobowych, a także prawo ich poprawiania i żądania ich usunięcia. W tym celu należy się zwrócić drogą pisemną na adres: TellVet sp. z o.o. ul. Gałczyńskiego 62 / 1, 10-089 Olsztyn, lub drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@tellvet.net W przypadku, gdy dane osobowe są konieczne do wykonania danej Usługi żądanie usunięcia tych danych osobowych jest równoznaczne z oświadczeniem o rozwiązaniu umowy o świadczenie danej Usługi.
5. Dane osobowe Użytkowników, w tym osobiste dane, adresy oraz dane świadczące o sposobie korzystania z Serwisu będą przekazywane osobie trzeciej tylko w przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w obowiązujących przepisach prawa.

Art.4
[Pliki „cookies”]

Podczas wizyty w Serwisie w pamięci komputera Użytkownika mogą zostać zapisane dane w postaci plików „cookies”. Pliki te służą do przechowywania informacji niezbędnych do świadczenia usług na rzecz Użytkownika oraz do statystycznej analizy ruchu w witrynie internetowej. Użytkownik

może usunąć pliki „cookies” umieszczone na jego urządzeniu końcowym lub zablokować funkcję zapisywania plików „cookies” w pamięci swojego komputera wybierając odpowiednie opcje w ustawieniach swojej przeglądarki internetowej, może to jednak ograniczyć możliwości korzystania ze stron Serwisu oraz uniemożliwić Użytkownikowi składanie Zamówień lub realizację już złożonego Zamówienia. Więcej informacji o wyłączeniu automatycznego zapisu plików „cookies” można odnaleźć w ustawieniach przeglądarki (oprogramowania służącego do przeglądania stron internetowych).

Art.5 **[Prawa własności intelektualnej]**

1. Nazwa Serwisu, jego koncepcja, wygląd graficzny oraz wszelkie elementy treści nie mogą być utrwalane ani zwielokrotniane w jakikolwiek sposób bez zgody Operatora serwisu.
2. Użytkownik zarejestrowany nabywa prawo do korzystania (licencja) z majątkowych praw autorskich do udzielonej konsultacji, za którą uiszcza opłatę na zasadach przewidzianych w Regulaminie, z chwilą ich udostępnienia Użytkownikowi zarejestrowanemu przez Operatora serwisu.
3. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawnych, Użytkownik może korzystać z udzielonej konsultacji tylko na polach eksploatacji określonych treścią Regulaminu:
 - a) w zakresie utrwalania i zwielokrotniania treści udzielonej konsultacji dowolną techniką - Użytkownik zarejestrowany może korzystać z treści udzielonej konsultacji tylko dla celów związanych z własną działalnością gospodarczą, Użytkownik zarejestrowany nie ma prawa zwielokrotniać treści udzielanej konsultacji dla potrzeb osób trzecich;
 - b) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których treści udzielonej konsultacji utrwalono - Użytkownik może udzielać konsultacji upoważnionym pracownikom, o których mowa w art. 6 ust. 2, nie ma zaś prawa dokonywać obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których utrwalono treści udzielonej konsultacji oraz nie ma prawa rozpowszechniać ani udostępniać podmiotom trzecim treści udzielonych konsultacji.
4. Użytkownik nie ma prawa udzielania dalszych licencji (sublicencji) do treści udzielonej konsultacji.
5. Licencja ma charakter niewyłączny i niezbywalny i udzielana jest bez ograniczeń terytorialnych (tj. obowiązuje na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej jak i zagranicą).

Art.6 **[Rejestracja]**

1. W celu korzystania z Usługi Użytkownik musi zarejestrować się w Serwisie. Rejestracja polega na przesłaniu przez Użytkownika do Operatora serwisu wypełnionego formularza rejestracyjnego i zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu. W wyniku dokonanej rejestracji Użytkownik uzyskuje Login i hasło do swojego Konta w Serwisie.
2. Użytkownik zarejestrowany może udostępnić Login i hasło do Konta swoim, upoważnionym pracownikom, wykonującym czynności w ramach zakładu leczniczego dla zwierząt (Użytkownika zarejestrowanego), jednakże wszelkie czynności dokonane przez takiego upoważnionego pracownika, wykonywane będą w imieniu i na rzecz Użytkownika zarejestrowanego. Użytkownik zarejestrowany bierze pełną odpowiedzialność za przekazanie Loginu i hasła do swojego Konta w Serwisie w/w pracownikom.
3. Użytkownik zarejestrowany ma możliwość zmiany swoich danych, w tym Loginu i hasła. Możliwa jest także wyrejestrowanie Użytkownika zarejestrowanego

Art.7 **[Usługa]**

1. Każdy Użytkownik zarejestrowany może za pomocą Serwisu (swojego Konta) składać zapytanie, zapytania do wybranego przez siebie Specjalisty, w sprawie przedstawionego przez niego stanu faktycznego (przedmiot konsultacji). Przedmiotem konsultacji może być tematyka weterynaryjna z

możliwych do wyboru w formularzu Zgłoszenia lub inna problematyka wyraźnie wskazana w formularzu Zamówienia.

2. Przedmiotem konsultacji Specjalisty jest stan faktyczny tematycznie związany z zakresem przedmiotowym wskazanym w profilu danego Specjalisty.
3. Wynikiem udzielonej przez Specjalistę konsultacji jest przekazana przez niego opinia w zakresie zaprezentowanego przez Zamawiającego stanu faktycznego. Udzielenie konsultacji nastąpi wyłącznie w ramach Serwisu.
4. Specjalista udzieli konsultacji w czasie wybranym przez Zamawiającego w formularzu Zamówienia i zatwierdzonym przez Specjalistę w potwierdzeniu Zamówienia.
5. Zamawiający przyjmuje do wiadomości informację, iż Usługa nie stanowi usługi weterynaryjnej w rozumieniu Ustawy z dnia 18 grudnia 2003 r. o zakładach leczniczych dla zwierząt (Dz.U. 2004 Nr 11 poz. 95 z późn. zm.) lecz ma charakter wyłącznie doradczy i konsultacyjny. Operator serwisu nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystania udzielonej konsultacji, w szczególności za wyniki leczenia, w ramach którego przedstawiany był stan faktyczny.
6. Użytkownik wyraża zgodę na wykorzystanie przez Operatora serwisu zadanych pytań do celów statystycznych, niepozwalających na identyfikację Użytkownika lub opisanego w Zamówieniu, konkretnego przypadku weterynaryjnego.
7. Każdy Użytkownik po zalogowaniu się do swojego Konta ma dostęp do swoich poprzednich Zamówień kierowanych do Specjalistów i odpowiedzi na nie.

Art. 8

[Tryb składania Zamówienia]

1. Aby złożyć Zamówienie zarejestrowany Użytkownik, po zalogowaniu się do swojego Konta, wypełnia podstawowe dane o Zamówieniu w formularzu Zamówienia ręcznie - w serwisie www.tellvet.net, albo jeżeli Użytkownik jest posiadaczem Kliniki XP może skorzystać z integracji z tym programem i załączyć wszelkie dane pacjenta, które zostały zapisane w Klinice XP historycznie – zdjęcia, filmy, opisy dla kolejnych wizyt. Możliwe jest też złożenie Zamówienia bezpośrednio z programu Klinika XP wraz z danymi pacjenta i historią wizyt. Załączając historię wizyt do składanego Zamówienia, Zamawiający każdorazowo ma możliwość oznaczenia konkretnych wizyt dotyczących rozważanego problemu. Zamawiający może uzupełnić Zamówienie o dodatkowe dane tekstowe, nagrania głosowe, zdjęcia, nagrania filmowe, pod którymi ma możliwość wpisania tekstu. W każdym Zamówieniu musi zostać zawarty stan faktyczny. Ciężar poprawnego i pełnego opisu stanu faktycznego ciąży na Zamawiającym.
2. Zamawiający przypisuje do Zamówienia wybranego przez siebie Specjalistę, wybierając dziedzinę a następnie specjalizację Specjalisty. Jeżeli do Specjalisty zostały przypisane Zamówienia na dany dzień w liczbie określonej limitem, to Zamawiający zostanie o tym poinformowany i będzie mógł to samo Zamówienie złożyć na kolejny dostępny dzień.
3. Cena i inne istotne warunki Zamówienia, są każdorazowo podane na stronach Serwisu w procesie składania Zamówienia, przed jego ostatecznym wysłaniem. Poza wynagrodzeniem za wykonanie Usługi Cena obejmuje także wynagrodzenie za udzielenie licencji, o której mowa w art. 5 Regulaminu.
4. Po złożeniu Zamówienia przez Zamawiającego, Serwis przesyła je do wybranego przez Zamawiającego Specjalisty. Specjalista po otrzymaniu Zamówienia może je, z zastrzeżeniem ust. 5 i 6, przyjąć lub odrzucić.
5. Specjalista za pomocą Serwisu, w zakresie w jakim jest to niezbędne dla prawidłowej realizacji poszczególnych Usług, może przed przystąpieniem do jej realizacji zażądać od Zamawiającego uzupełnienia informacji lub materiałów. Nieuzupełnienie takich informacji lub materiałów przez Zamawiającego będzie skutkowało niemożliwością zrealizowania lub ograniczeniem zakresu konsultacji w stosunku do Zamówienia, o czym Zamawiający zostanie poinformowany.
6. W przypadku gdy zdaniem Specjalisty, do którego przesłano Zamówienie, powinno być ono zrealizowane przez innego Specjalistę, odrzuca on Zamówienie, przez co Zamówienie ulega anulowaniu, a składający Zamówienie otrzymują informację o decyzji Specjalisty oraz o

proponowanym przez niego przekierowaniu do innego Specjalisty. W takim przypadku Zamawiający może ponownie złożyć Zamówienie takiemu, sugerowanemu Specjaliście.

7. Umowa na wykonanie Usługi zawierana jest w momencie przyjęcia Zamówienia przez Specjalistę. Zarówno w przypadku przyjęcia Zamówienia lub jego odrzucenia Zamawiający jest o tym informowany za pomocą Systemu.
8. Po wykonaniu Zamówienia Zleceniodawca ma możliwość za pomocą Systemu, dokonania oceny pracy Specjalisty, przy użyciu zawartej w Systemie skali i zasad oceniania (systemu gwiazdek).

Art.9 **[Płatności]**

1. Za wykonaną Usługę, po jej zrealizowaniu, Serwis wystawi Użytkownikowi zarejestrowanemu fakturę elektroniczną. Użytkownik zarejestrowany wyraża zgodę na otrzymywanie faktur drogą elektroniczną.
2. Użytkownik zarejestrowany ma dostęp do faktury za pomocą Serwisu, po zalogowaniu się do swojego Konta.
3. Użytkownik ma możliwość opłacenia wystawionej faktury także za pośrednictwem Serwisu, przy użyciu następujących form płatności:
 - a. systemem PayU.
 - b. kartą kredytową

Art. 10 **[Warunki techniczne dostępu do Serwisu]**

1. Warunkiem korzystania z Serwisu jest spełnienie wymagań, o których mowa w niniejszym paragrafie.
2. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z Serwisu są następujące:
 - a. Dostęp do sieci Internet.
 - b. System operacyjny: Windows XP lub nowszy, Mac OS
 - c. Przeglądarka internetowa: Internet Explorer 9, Chrome 40 , Firefox 36 lub Safari 8,
 - d. Rozdzielczość ekranu 1366x768
 - e. Dodatki: Adobe Reader, Microsoft Office lub OpenOffice do przeglądania załączników
3. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z systemu mobilnego są następujące:
 - a. Dostęp do sieci Internet.
 - b. System mobilny: iOS 6.1, Android 4.0.3, Windows Phone 8.0 lub ich nowsze wersje.
4. Operator serwisu nie zapewnia warunków technicznych wskazanych w ust. 1, 2 i 3 powyżej. Użytkownik ponosi wszelkie koszty związane z zapewnieniem warunków technicznych, o których mowa w zdaniu poprzednim (w szczególności koszty dostępu do sieci Internet).
5. W związku z koniecznością aktualizacji Serwisu lub prowadzeniem prac konserwacyjnych, Serwis może być niedostępny trzy razy w miesiącu przez czas każdorazowo nie dłuższy niż osiem godzin. Taka niedostępność Serwisu nie stanowi naruszenia postanowień zawartych umów.

Art. 11 **[Reklamacje]**

1. Reklamacja zgłoszona przez Użytkownika w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Usługi lub innych obowiązków przez Operatora Serwisu winna zostać przesłana w formie pisemnej lub drogą elektroniczną pod rygorem zwrotu i nierozpoznania.
2. Reklamacje drogą pisemną należy kierować na adres: TellVet sp. z o.o. ul. Gałczyńskiego 62/1, 10-089 Olsztyn, zaś reklamacje drogą elektroniczną na adres e-mail: biuro@tellvet.net.
3. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające kontakt ze zgłaszającym wadliwość, identyfikację Użytkownika oraz wskazywać konkretną Usługę lub funkcję Serwisu, której dotyczy, jak również zwięzłe przedstawienie wadliwości Usługi lub funkcji, podanie okoliczności uzasadniających reklamację i ewentualny żądany sposób usunięcia zarzucanego naruszenia.

4. Operator serwisu zobowiązuje się udzielić odpowiedzi na reklamację, drogą pisemną lub elektroniczną – w zależności jaką drogą została przekazana reklamacja, w terminie czternastu dni od daty jej otrzymania wskazując, czy uznaje reklamację w całości lub w części oraz w jaki sposób zamierza usunąć zgłoszoną wadliwość Usługi lub funkcji Serwisu.
5. W razie negatywnego rozstrzygnięcia reklamacji Operator serwisu poinformuje o braku podstaw do uznania reklamacji wraz z uzasadnieniem swojego stanowiska.

Art. 12

[Prawo właściwe i zmiany Regulaminu]

1. W sprawach nieuregulowanych przez niniejszy Regulamin zastosowanie znajdzie prawo polskie.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu zostaną udostępnione Użytkownikom na stronach Serwisu. Użytkownik przeglądając strony Serwisu każdorazowo akceptuje Regulamin w aktualnym brzmieniu.
3. W sprawach zobowiązań umownych związanych ze złożeniem Zamówienia zastosowanie znajdzie w każdym przypadku Regulamin w brzmieniu z chwili Składania Zamówienia, bez uwzględnienia zmian ogłoszonych później.
4. W razie sporu z Użytkownikami nie będącymi konsumentami strony określają jako właściwy sąd siedziby Operatora serwisu.