

NORDHEALTH BOOKINGPORTAL – GENERELLE BRUKSVILKÅR

1. ALMINNELIG

Disse bruksvilkårene gjelder for bruken av bookingportalen («Tjenesten»), som fungerer som et søke- og bookingsystem for veterinærtjenester, mellom brukeren av Tjenesten («Kunden») og Nordhealth Finland Oy («Nordhealth»), som leverer Tjenesten. Ved å bruke Tjenesten aksepterer Kunden disse vilkårene samt eventuelle andre vilkår godkjent i forbindelse med aktivering eller bruk av Tjenesten («Vilkårene»). For kunder som befinner seg i Norge leveres Tjenesten av Nordhealth Finland Oy. Nordhealth Norway AS (Org.nr. 882456412) fungerer som lokalt kontaktpunkt.

2. PARTENES FORPLIKTELSER

Nordhealth forplikter seg til å levere Tjenesten på de vilkår som er beskrevet i disse Vilkårene. Kunden bekrefter å ha lest disse Vilkårene og forplikter seg til å overholde dem.

3. TREDJEPARTER SOM LEVERER VETERINÆRTJENESTER

En veterinær som leverer veterinærtjenester i et selskap eller som enkeltpersonforetak benevnes heretter «Veterinær». Selskapet som Veterinæren representerer, eller Veterinærens enkeltpersonforetak, benevnes heretter også «Klinikk».

For å unngå tvil kan også Klinikker og Veterinærer bruke Tjenesten. Egen avtale gjelder mellom Veterinæren og Nordhealth, samt mellom Klinikken og Nordhealth.

Disse Vilkårene regulerer ikke avtalen mellom Kunden og Veterinæren og/eller Klinikken om veterinærtjenester som kan gjennomgås og bestilles via Tjenesten. Veterinæren og/eller Klinikken er alene ansvarlig for veterinærtjenestene de leverer og for avtalen som inngås med Kunden om levering av slike tjenester. Nordhealth påtar seg intet ansvar for de tilbudte veterinærtjenestene, og det oppstår ingen avtale om levering av veterinærtjenester mellom Nordhealth og Kunden. Veterinæren og/eller Klinikken er ansvarlig for korrekt å informere sine kunder om gjeldende vilkår for slike tjenester og all lovpålagt førkontraktuell informasjon til forbrukere (inkludert priser, skatter/avgifter, avbestillings- og refusjonsvilkår), forbrukerens angrerett der dette gjelder, samt kundestøtte knyttet til veterinærtjenestene.

4. FORMÅL MED TJENESTEN

Formålet med Tjenesten er å legge til rette for Kundens timebestillinger for veterinærtjenester, å muliggjøre søk etter tilbydere av veterinærtjenester og å sammenligne ulike tilbydere etter fagfelt og geografisk beliggenhet. Tjenesten fungerer også som en markeds plass for aktører i veterinærbransjen, herunder Veterinærer og Klinikker.

Via søkefunksjonen kan Kunden gå til en individuell profilside for en Veterinær eller Klinikk og bestille time via Tjenestens timebestillingsfunksjon.

Søkefunksjonen er tilgjengelig for alle som en offentlig del av Tjenesten uten registrering. Andre funksjoner i Tjenesten krever imidlertid at Kunden er innlogget ved bruk av sterk autentisering, som beskrevet i punkt 5.2.

Nordhealth forbeholder seg retten til å gjøre endringer og oppdateringer i Tjenesten og dens funksjoner som nærmere beskrevet i punkt 14. Nordhealth kan begrense, fjerne eller legge til nye funksjoner i Tjenesten og endre Tjenestens funksjonalitet for å videreutvikle Tjenesten, forbedre brukeropplevelsen og styrke sikkerhet og datasikkerhet, etter behov.

5. INNHOLD, BRUK OG FUNKSJONER

5.1 Innhold i Tjenesten

Tjenesten fungerer som et søke- og timebestillingssystem for veterinærtjenester. I tillegg til profil-, søke- og timebestillingsfunksjoner kan Tjenesten inneholde andre tilleggsfunksjoner som kan variere over tid.

Veterinær- og klinikkprofiler samt søkefunksjonen er offentlig tilgjengelige for alle brukere av Tjenesten. Tjenesten gir informasjon om de viktigste faktorene som avgjør rekkefølgen resultatene vises i etter et søk, samt den relative betydningen av disse nøkkelfaktorene sammenlignet med andre faktorer.

Bruk av timebestillingsfunksjonen forutsetter at Klinikken har aktivert timebestilling, og at Kunden er innlogget i Tjenesten.

Fullversjonen av Tjenesten omfatter også en funksjon der en innlogget Kunde kan legge inn anmeldelser i Tjenesten om en Veterinær, en Klinikk og de leverte veterinærtjenestene. For å bruke vurderingsfunksjonen verifiseres Kunden på en måte som sikrer at anmeldelser kun kan gis for en Veterinær eller Klinikk hvis tjenester Kunden faktisk har benyttet.

Nordhealth informerer Kunden om endringer i Tjenesten, dens funksjoner, brukervennlighet og/eller gjeldende vilkår, avhengig av endringens art, enten når Kunden logger inn i Tjenesten eller ved å sende kundekommunikasjon til e-postadressen som Kunden har oppgitt. Kunden kan også samtykke til direkte markedsføring, som nærmere beskrevet i personvernerklæringen (punkt 10). Kunden er ansvarlig for at kontaktopplysningene gitt til Nordhealth er korrekte og oppdaterte.

5.2 Innlogging i Tjenesten

Kunden kan, etter eget skjønn, opprette en Provet-konto (ikke obligatorisk) for å bruke Tjenesten. Provet-kontoen opprettes med Kundens e-postadresse, og innlogging skjer ved bruk av en PIN-kode sendt til denne e-postadressen.

Følgende opplysninger kan lagres sammen med Provet-kontoen: Kundens kontaktopplysninger (navn, adresse, telefonnummer og e-postadresse) og grunnleggende opplysninger om Kundens kjæledyr (navn, art, rase, fødselsdato, mikrochipnummer og forsikringsopplysninger). Disse opplysningene kan overføres til Klinikken pasientjournalssystem i forbindelse med timebestilling. Kunden er ansvarlig for riktigheten av opplysningene som oppgis i Tjenesten.

Kunden skal beskytte sin Provet-konto mot misbruk og holde innloggingsopplysninger konfidensielle. Kunden er ansvarlig for sikkerheten til Provet-kontoen, dens bruk eller tilgang, og all kommunikasjon knyttet til den kontoen. Kunden skal uten ugrunnet opphold varsle Nordhealth om enhver uautorisert bruk av sin Provet-konto.

Kundens bruker ID og øvrige opplysninger er ikke synlige offentlig i Tjenesten. Selv om Kunden kan publisere anmeldelser om Klinikker eller Veterinærer hvis tjenester vedkommende har brukt, vil Kundens identifiserende informasjon (slik som navn) ikke være offentlig synlig for andre kunder i tilknytning til anmeldelsen. Ved å sende inn en anmeldelse eller annet innhold i Tjenesten bekrefter og garanterer Kunden at innholdet ikke er ulovlig, diskriminerende, støtende, truende, uanstendig, ærekrenkende eller på annen måte i strid med god skikk. Kunden samtykker i at vurderinger kan vises offentlig på nettstedet i tilknytning til vurderingsfunksjonen og ellers for markedsføringsformål. Nordhealth forbeholder seg retten til å endre, redigere eller fjerne innhold, anmeldelser og/eller andre funksjoner i Tjenesten.

5.3 Tekniske egenskaper ved Tjenesten

Tjenesten er levert som en skytjeneste. Det opprettes et grensesnitt mellom Tjenesten og praksissystemet levert av Nordhealth til Veterinærer og Klinikker, som muliggjør for eksempel henting av en Veterinærs tilgjengelighet fra Nordhealths praksissystem inn i Tjenesten. Pasientdata lagres i Nordhealths praksissystem og lagres ikke i Tjenesten.

Tjenesten omfatter ikke levering av telekommunikasjonsforbindelser (som internettilgang) eller enheter eller programvare som er nødvendige for å bruke Tjenesten, og omfatter heller ikke ansvar for sikkerhet, oppdateringer eller funksjonalitet for slike.

6. BESTILLINGSVILKÅR

Vilkårene som gjelder for veterinærtjenester og timebestillinger fastsettes av avtalen mellom Veterinæren eller Klinikken og Kunden om levering av veterinærtjenester. For eksempel spesifiseres vilkårene for avbestilling ved bestillingstidspunktet. Hvis Kunden har spørsmål om veterinærtjenester, timebestillinger eller avbestillinger, bør Kunden kontakte relevant Veterinær eller Klinik direkte.

7. BETALINGER OG PRISER

For å unngå tvil krever ikke bruken av Tjenesten at Kunden betaler noen gebyrer til Nordhealth.

Veterinæren og/eller Klinikken er ansvarlig for å fastsette prisingen av sine veterinærtjenester i Tjenesten (inkludert eventuelle kampanjer, rabatter eller lignende ordninger). Veterinæren og/eller Klinikken forplikter seg til å sikre at prisene som vises i Tjenesten er korrekte og samsvarer med prisene som ellers kommuniseres offentlig og belastes overfor deres kunder.

8. FUNKSJONALITET OG TEKNISK STØTTE

Nordhealth garanterer ikke at Tjenesten er feilfri eller uten avbrudd. Tjenesten kan oppleve feil, avbrudd eller begrensninger som følge av vedlikehold eller andre forstyrrelser. Nordhealth varsler om feil og forventet retting, for eksempel gjennom Tjenesten, per e-post eller på annen hensiktsmessig måte. Dersom Kunden opplever tekniske problemer ved bruk av Tjenesten, kan Kunden kontakte teknisk støtte via e-post. Oppdatert kontaktinformasjon for teknisk støtte er tilgjengelig i Tjenesten.

Det foreligger en mangel ved Tjenesten dersom den i vesentlig grad avviker fra tjenestebeskrivelsen og slik avvik påvirker bruken av Tjenesten, forutsatt at mangelen ikke er en ordinær forstyrrelse eller begrensning som beskrevet ovenfor, og heller ikke skyldes uhell, misbruk, Force Majeure (som definert nedenfor) eller uautoriserte endringer. Nordhealth vil rette mangelen eller yte den mangelfulle tjenesten på nytt uten kostnad for Kunden. Nordhealth har rett til å avstå fra retting dersom dette ikke kan gjennomføres uten urimelige kostnader eller urimelig ulempe for Nordhealth.

Ingenting i dette punktet utelukker eller begrenser rettigheter Kunden kan ha etter ufravikelig norsk forbrukerlovgivning.

9. NORDHEALTHS ANSVAR

Dersom Kunden mener at Tjenesten er mangelfull, skal Kunden varsle Nordhealths tekniske støtte om den påståtte mangelen. Nordhealth vil deretter søke å rette mangelen innen rimelig tid. Nordhealth er ikke ansvarlig for tap av data under avbrudd i bruken av Tjenesten.

Nordhealth er ikke ansvarlig for indirekte tap eller følgetap, med mindre slikt tap skyldes uaktsomhet fra Nordhealth. Nordhealth er ikke ansvarlig for tap påført tredjepart.

Ingenting i disse Vilkårene utelukker eller begrenser ansvar som ikke kan utelukkes eller begrenses etter gjeldende rett, inkludert ansvar for forsett eller grov uaktsomhet. Dette punktet påvirker ikke ufravikelige forbrukerrettigheter.

Nordhealth er ikke ansvarlig for kostnader, utgifter eller skader som følger av:

- (a) ødeleggelse, tap eller endring av Kundens data, filer eller dokumenter lagret i Tjenesten;
- (b) skader som følger av uautorisert bruk av Tjenesten eller programvare av Kunden eller tredjepart, eller forsøk på slik bruk;
- (c) skader som følger av forstyrrelser eller avbrudd i telekommunikasjonsnett;
- (d) skader som følger av Force Majeure. Med Force Majeure menes en ekstraordinær hendelse utenfor partenes kontroll som hindrer oppfyllelse av forpliktelser, og hvis virkninger ikke med

rimelighet kan unngås eller overvinnes. Slik hendelse kan omfatte krig, opprør, rekvisisjon for allmenn behov, avbrudd i energiforsyning, arbeidskonflikt, brann, tordenvær eller annet naturfenomen, kabelskade forårsaket av tredjepart, eller en annen lignende ekstraordinær årsak utenfor avtalepartenes kontroll.

For å unngå tvil er Nordhealth ikke ansvarlig for kontraktsbrudd eller andre forpliktelser knyttet til levering av veterinærtjenester av en Veterinær eller Klinik.

For klarhets skyld kan Tjenesten inneholde lenker til tredjeparts nettsteder som ikke kontrolleres eller vedlikeholdes av Nordhealth. Nordhealth er ikke ansvarlig for innhold, materiale, bruk eller gjeldende vilkår for slike tredjeparts nettsteder.

10. PERSONOPPLYSNINGER OG DATASIKKERHET

10.1 Personopplysninger

Bruk av Tjenesten innebærer behandling av personopplysninger. Behandlingen av personopplysninger i tilknytning til Tjenesten er nærmere beskrevet i Nordhealths personvernerklæring og retningslinjer for informasjonskapsler, som oppdateres fra tid til annen [lenker legges til (personvernerklæring og informasjonskapsler)].

For å unngå tvil er Veterinærer og/eller Klinikker ansvarlige for behandlingen av personopplysninger og for plikter om transparent informasjon relatert til veterinærtjenester og timeopplysninger som oppstår i tilknytning til slike tjenester.

Kunder i Norge kan også klage til Datatilsynet (www.datatilsynet.no).

10.2 Datasikkerhet

Nordhealth anvender bransjestandard sikkerhetstiltak for å beskytte konfidensialiteten til data som lagres i Tjenesten, og for å hindre uautorisert tilgang til systemet.

11. IMMATERIELLE RETTIGHETER

Denne avtalen medfører ingen overføring av immaterielle rettigheter knyttet til innholdet i Tjenesten. Nordhealth gir Kunden en begrenset, ikke-eksklusiv og ikke-overførbar rett til å bruke Tjenesten og dens innhold for formålet å levere Tjenesten til Kunden.

Nordhealth har rett til å benytte alle data som genereres ved bruk av Tjenesten for å oppfylle sine avtaleforpliktelser (inkludert vedlikehold av Tjenesten og dens funksjoner) og for å forebygge feil. Denne retten gjelder uten tidsbegrensning etter avtalens opphør, med forbehold for gjeldende regler om personopplysninger.

12. OPPHØR AV BRUK OG SLETING AV NORDHEALTH ID

Kunden kan når som helst slutte å bruke Tjenesten og slette sin Nordhealth ID fra Tjenesten ved å bruke den veiledede slettefunksjonen i Tjenesten eller ved å gi skriftlig melding til Nordhealth om sletting.

Nordhealth har rett til å nekte Kunden tilgang til Tjenesten og/eller slette Kundens Nordhealth ID med øyeblikkelig virkning, ved skriftlig varsel, dersom Kunden vesentlig bryter denne avtalen og ikke retter forholdet innen rimelig tid etter varsel fra Nordhealth.

13. OVERDRAGELSE AV RETTIGHETER

Nordhealth ID er kun ment for Kundens personlige bruk. Kunden kan ikke overdra sine rettigheter eller forpliktelser etter disse Vilklårene til en tredjepart.

Nordhealth har rett til å overdra sine rettigheter, forpliktelser og/eller fordringer etter disse Vilklårene, helt eller delvis, til en tredjepart. Etter varsel om slik overdragelse av fordringer kan gyldig betaling kun skje til erververen.

14. ENDRINGER

Nordhealth har rett til fra tid til annen å endre disse Vilklårene og Tjenesten ved å varsle Kunden innen rimelig tid før endringene trer i kraft. Nordhealth kan når som helst gjøre endringer i Tjenesten som følger av (i) vedlikehold eller forbedring av Tjenestens funksjonalitet eller sikkerhet, (ii) rettslige eller regulatoriske forpliktelser, (iii) forebygging av skade eller misbruk, eller (iv) endringer i Nordhealths virksomhet (slik som introduksjon av nye funksjoner i Tjenesten).

Dersom en endring påvirker Kundens tilgang til eller bruk av Tjenesten negativt, eller påfører Kunden ekstra kostnader, trer endringen i kraft fire (4) uker etter at Kunden har mottatt varsel om endringen. Ved å fortsette å bruke Tjenesten aksepterer Kunden endringene. Dersom Kunden ikke godtar endringene, kan Kunden når som helst slutte å bruke Tjenesten før endringene trer i kraft.

15. VARSLER OG KONTAKTINFORMASJON

Skriftlige henvendelser fra Kunden vedrørende disse Vilklårene eller Tjenesten skal sendes til adressen eller e-postadressen angitt nedenfor eller senere meddelt av Nordhealth:

Adresse:

Nordhealth Finland Oy

Forretnings-ID: 1733917-4

Adresse: Bulevardi 21, 00180 HELSINGFORS, FINLAND

Lokalt kontaktpunkt (Norge): Nordhealth Norway AS, Eikremsvingen 9, 6422 Molde, Norge, Org.nr. 882456412.

E-post: info@nordhealth.com

16. LOVVALG OG TVISTELØSNING

Disse Vilåårene er underlagt finsk rett, uten hensyn til regler om lovvalg. Ingenting i disse Vilåårene begrenser Kundens rettigheter som ikke kan begrenses eller fravikes etter gjeldende ufravikelig lov. Ingenting i disse Vilåårene begrenser Kundens rettigheter som ikke kan begrenses eller fravikes etter gjeldende ufravikelig lov.

Eventuelle tvister som oppstår fra disse Vilåårene eller bruken av Tjenesten, skal avgjøres av Helsingfors tingrett. En forbruker kan imidlertid også reise sak for domstolene på sitt hjemsted i den utstrekning dette følger av ufravikelig lov. Forbrukere i Norge kan sende klager til Forbrukertilsynet og/eller Forbrukerklageutvalget. Kunden kan også bruke EUs plattform for nettbasert tvisteløsning (ODR) (<http://ec.europa.eu/odr>).
