תקנון תוכנית המנויים

עודכן: דצמבר 2025

1. כללי

1.1. תקנון זה מסדיר את תנאי ההצטרפות, השימוש, הזכאות, הביטול, האחריות וההתחייבויות במסגרת תוכניות המנויים של רשת המרפאות הווטרינריות Teddy Vets (להלן: "הרשת").

1.2. התקנון מנוסח בלשון זכר מטעמי נוחות בלבד ומתייחס לכל המינים באופן שווה.

1.3. כל לקוח המצטרף לתוכנית מנויים מאשר כי קרא, הבין והסכים לכל תנאי התקנון.

1.4. במקרה של סתירה בין הוראות התקנון לבין פרסום שיווקי כלשהו – הוראות תקנון זה תגברנה.

2. תוכניות המנויים

2.1. הרשת מציעה מספר תוכניות מנויים:

- ״טדי בייסיק״
- ״טדי פלוס״
- ״טדי פלטינום״
- מנוי לחתולים - ״טדי רויאל״
- מנוי משלים לבעלי ביטוח פרטי - ״טדי בטוח״

2.2. כל תוכנית כוללת סל שירותים והטבות שונה, כפי שמפורט בפרסום העדכני באתר הרשת ובמרפאות.

2.3. השירותים הכלולים במנוי עשויים לכלול: חיסונים שנתיים, טיפולים מונעים, בדיקות רפואיות, שירותי חירום, ייעוץ וטרינרי מרחוק, ניקוי שיניים, בדיקות סקר, טיפולים פיזיותרפיים, הטבות לרכישת מוצרים ועוד.

2.4. השירותים ניתנים לפי שיקול דעת רפואי ובהתאם להנחיות משרד החקלאות והרגולציה הרלוונטית.

3. תקופת המנוי ותשלום

3.1. המנוי הינו לתקופה של 12 חודשים.

3.2. הלקוח יכול לבחור בין תשלום חודשי לבין תשלום שנתי מראש (הכולל חודש מתנה).

3.3. התשלום מתבצע באמצעות כרטיס אשראי תקף או הוראת קבע.

3.4. במקרה של כשל בגבייה – תישלח ללקוח התראה. אם לא יבוצע תשלום תוך 7 ימים ממועד

ההתראה, הרשת שומרת לעצמה את הזכות להשעות או לבטל את המנוי.
3.5. מחירי המנויים צמודים למדד ואינם כוללים אגרות ממשלתיות (לדוג' אגרת חיסון כלבת).

4. זכאות והיקף הכיסוי

4.1. כל מנוי תקף עבור חיית מחמד אחת בלבד. לא ניתן להעביר את המנוי לבעלים או לחיה אחרת.
4.2. חיה אשר חלתה או טופלה טרם ההצטרפות – לא תהיה זכאית להחזר בגין טיפול רטרואקטיבי.
4.3. טיפולים כרוניים, אשפוזים, או מצבים הדורשים בדיקות מעבדה מתקדמות – יינתנו לפי התנאים וההנחות של כל מסלול.
4.4. טיפולים חיצוניים (למשל, אצל מומחים חיצוניים לרשת) אינם כלולים במנוי, אלא אם צוין אחרת.

5. קבלת שירות והזמנת תורים

5.1. לקוח זכאי לקבל את השירותים הכלולים בתוכניתו במהלך תקופת המנוי בלבד.
5.2. יש לקבוע תור מראש לכל שירות – למעט מקרי חירום.
5.3. תורים יתואמו בהתאם לזמינות הצוות והמרפאה. אין התחייבות למועד מסוים למעט תוכניות הכוללות הבטחת תור.
5.4. שירותים שאינם מומשו בתקופת המנוי – לא יצברו לשנה הבאה ולא יינתן עבורם החזר.
5.5. תור שלא בוטל לפחות 4 שעות מראש – ייחשב כמומש.

6. מימוש הטבות והנחות

6.1. ההטבות במסלול תקפות רק כל עוד המנוי פעיל ותשלומיו מעודכנים.
6.2. הנחות ברכישת מוצרים או טיפולים ניתנות במקום בלבד ואינן תקפות לאתר.
6.3. ניקוי שיניים בהנחה – יינתן אחת לשנה בלבד.
6.4. לא ניתן לצבור טיפולים שלא מומשו.

7. ייעוץ מרחוק

7.1. שירות שיחה/וידאו עם וטרינר מחוץ לשעות הפעילות יינתן בהתאם למדיניות הרשת.
7.2. השירות אינו מהווה תחליף לבדיקה רפואית פיזית.
7.3. הרשת אינה מתחייבת למענה מיידי, אך תעשה מאמץ לתת מענה תוך זמן סביר.

8. ביטול ושינוי מסלול

8.1. ניתן לבטל את המנוי בכל עת בהודעה בכתב לפחות 14 יום מראש.
8.2. במקרה של תשלום חודשי – יחויב הלקוח עד סוף החודש בו נמסרה הודעת הביטול.
8.3. במקרה של תשלום שנתי מראש – ייערך חישוב לפי חודשים מנוצלים, בניכוי חודש המתנה, והיתרה תוחזר.
8.4. שינוי מסלול (שדרוג או מעבר למסלול אחר) יתאפשר רק באישור הנהלת הרשת ובהתאם למדיניות.

תרחיש	הפעולה במערכת	התחשבנות כספית
פטירת בעל החיים 🕯️	ביטול מנוי מיידי	**ספיגת חוב:** לא גובים יתרה, גם אם ניצל שירותים רבים.
מעבר דירה / מסירה 📦	ביטול בכפוף לגמר חשבון	**השוואת ערך:** (שווי טיפולים) פחות (מה ששולם). הלקוח משלים את ההפרש.
ביטול מרצון (סתם כי רוצה)	ביטול בכפוף לגמר חשבון	**הזול מביניהם:** הלקוח בוחר אם להשלים את ההפרש למחירון מלא, או לשלם את יתרת המנוי.
חוסר שביעות רצון (תלונה)	שיקול דעת מנהל	**גמיש:** במקרה של כשל שירותי מובהק, נהוג לבטל ללא קנס.

9. סיום חד-צדדי ע"י הרשת

9.1. הרשת שומרת לעצמה את הזכות להפסיק מנוי באופן חד-צדדי במקרה של:

- התנהגות פוגענית או מאיימת מצד הלקוח כלפי צוות המרפאה
- אי עמידה בתנאי התשלום
- ניצול לרעה של שירותי המנוי (לרבות קביעת תורים פיקטיביים, ביטולים חוזרים או שימוש במנוי לצרכים מסחריים)

10. אחריות רפואית ומגבלות

10.1. כל שירות רפואי יבוצע ע"י צוות מקצועי מוסמך בהתאם לסטנדרטים הנהוגים ברשת.

10.2. המנוי אינו מבטיח מניעת מחלה או ריפוי מלא, אלא גישה זמינה, משתלמת ורציפה לשירותים

וטרינריים.

10.3. השירותים ניתנים בהתאם לשיקול דעת רפואי בלבד, ואין לדרוש טיפול שאינו מאושר ע"י רופא.

11. הגנת פרטיות ודיוור

11.1. הצטרפות לתוכנית המנויים מהווה אישור להעברת דיוור שיווקי (לרבות SMS ודוא"ל) בנושאים הקשורים למנוי.

11.2. ניתן להסיר את ההרשאה בכל עת ע"י פניה למרפאה

12. שונות

12.1. הרשת רשאית לעדכן מעת לעת את תנאי התקנון, סל השירותים או המחירים, תוך מתן הודעה מראש של 30 יום למנויים הפעילים.

12.2. מובהר כי אין כפל מבצעים, הטבות או הנחות – למעט אם נאמר במפורש אחרת.

12.3. כל מחלוקת תידון בבתי המשפט המוסמכים בת"א בלבד.

כל הזכויות שמורות © Teddy Vets 2025