Villkor för Evidensia Care

Välkommen till Evidensia Care! Evidensia Care är vår abonnemangstjänst som ger dig tillgång till vissa av våra tjänster och förmåner till ett fast eller rabatterat pris.

1. Allmänt

1.1 Dessa villkor (”**Villkoren**”) och avtalshandlingen avseende ditt valda Evidensia Care-abonnemang utgör tillsammans avtalet (”**Avtalet**”) mellan dig och Evidensia Sverige AB rörande ditt abonnemang för Evidensia Care (”**Evidensia Care-abonnemanget**”). Om det skulle föreligga någon motstridighet mellan Villkoren och avtalshandlingen ska Villkoren ha företräde. De tjänster och förmåner som ingår i ditt valda Evidensia Care-abonnemang framgår av Avtalet.

1.2 Ålderskrav och ägare till djuret som abonnemanget avser
Genom att ingå Avtalet bekräftar du att du har fyllt 18 år och att du äger det djur som anges i avtalshandlingen och som Evidensia Care-abonnemanget avser.

1.3 Ikraftträdandet av avtalet
Avtalet träder i kraft och ditt Evidensia Care-abonnemang börjar löpa när du har signerat avtalshandlingen. Genom att ingå signeringen blir du betalningsskyldig enligt punkt 10.2.

1.4 Förhållandet till andra villkor
Evidensia Care reglerar de tjänster, förmåner och rabatter som ingår i abonnemanget.

Veterinärvård, behandlingar och andra tjänster som tillhandahålls av Evidensias kliniker inom ramen för Evidensia Care kan även omfattas av separata villkor, patientvillkor eller andra vid var tid gällande regler för den aktuella tjänsten. Sådana villkor gäller parallellt med dessa Villkor.

Om en behandling eller annan tjänst erbjuds till reducerat pris genom Evidensia Care påverkar detta inte tillämpligheten av de villkor som gäller för den aktuella behandlingen eller tjänsten.

2. Information om oss och hur du kontaktar oss

2.1 Vilka vi är
Evidensia Care drivs av Evidensia Sverige AB (”**Evidensia**”, ”**vi**” eller ”**oss**”), som ingår i IVC Evidensia koncernen. Om du har några frågor eller problem, vänligen kontakta oss genom vårt kundvårdscenter, vår webbplats eller någon av våra kliniker.

2.2 Våra företagsuppgifter:

Företagsnamn	Evidensia Sverige AB
Adress	Östhammarsgatan 74
Ort	Stockholm
E-post	evidensiacare@evidensia.se
Telefon	010-129 02 30
Organisationsnummer	556931-2712
Momsnummer	SE556931271201

2.3 Hur vi kontaktar dig.
Vi kontaktar dig vanligtvis via e-post, men vi kan även komma att kontakta dig via SMS eller telefonsamtal om det behövs. Observera att det är ditt ansvar att hålla dina kontaktuppgifter (såsom e-postadress, adress och telefonnummer) uppdaterade under hela tiden för ditt Evidensia Care-abonnemang. Om vi kontaktar dig via e-post eller SMS anser vi att du har mottagit meddelandet när det normalt kan förväntas ha kommit fram till den e-postadress eller det telefonnummer som du senast har meddelat oss, förutsatt att vi

använder de senaste uppgifterna du har lämnat till oss. Vi ansvarar inte för problem som orsakas av felaktiga eller inaktuella kontaktuppgifter. Det är enkelt att uppdatera dina uppgifter, kontakta bara oss genom vårt kundvårdscenter, vår webbplats eller närmaste klinik.

3. Evidensia Care

3.1 Vad ingår i Evidensia Care
Beskrivning av de tjänster och förmåner som ingår i Evidensia Care finns på vår webbplats: evidensia.se/evidensiacare. Information om de tjänster och förmåner som ingår i ditt valda Evidensia Care-abonnemang framgår av Avtalet.

3.2 Vad är Evidensia Care
Evidensia Care-abonnemanget är ett förebyggande hälsovårdsprogram för djur**.** Det är **inte en djurförsäkring** och är inte avsett att ersätta en djurförsäkring. Vi rekommenderar att du som kund även tecknar en lämplig djurförsäkring hos ett försäkringsbolag. Vi tillhandahåller inte djurförsäkringar och förmedlar inte heller djurförsäkringar till våra kunder.

3.3 Ditt Evidensia Care-abonnemang gäller för det djur som anges i Avtalet.
När du tecknar Avtalet kommer du att bli ombedd att bekräfta ID-märkning på det djur som ska omfattas.

Ditt Evidensia Care-abonnemang är knutet till det djuret och kan inte användas för något annat djur eller överföras till ett annat djur.

Du kan också bli ombedd att identifiera dig och ditt djur när du använder abonnemanget.

3.4 Medägare till djuret
Om du äger ditt djur gemensamt med någon annan (“Medägaren”) och Medägaren är registrerad i vårt journalsystem**,** godkänner du genom att ingå Avtalet att Medägaren får utnyttja tjänsterna och förmånerna i ditt Evidensia Care-abonnemang för ert djur. Vi kan:

(a) göra tjänsterna och förmånerna i ditt Evidensia Care-abonnemang tillgängliga för Medägaren till förmån för ditt djur; och
(b) dela relevanta uppgifter om ditt Evidensia Care-abonnemang till Medägaren (inklusive din abonnemangsstatus och uppgifter om förfallna betalningar) i den utsträckning som är nödvändig för att vi ska kunna leverera tjänsterna och förmånerna inom Evidensia Care-abonnemanget samt hantera och administrera ditt Evidensia Care-abonnemang.

Medägarens användning av tjänsterna och förmånerna i ditt Evidensia Care-abonnemang omfattas av dessa Villkor. Du är ansvarig gentemot oss för att säkerställa efterlevnad av dessa Villkor och för samtliga kostnader och avgifter som uppkommer i samband med deras användning av tjänsterna och förmånerna i ditt Evidensia Care-abonnemang. Om ägandet av ditt djur förändras, eller om du inte längre vill att Medägaren ska ha tillgång till tjänsterna och förmånerna i ditt Evidensia Care-abonnemang måste du meddela oss så snart som möjligt.

3.5 Byte av ägare till djuret.
Om äganderätten till det djur som omfattas av Evidensia Care-abonnemanget övergår till någon annan ska du kontakta oss så snart som möjligt för att diskutera möjliga lösningar. Vi kan begära in dokumentation som styrker ägarbytet.

3.6 Informera oss om ditt abonnemang
När du bokar tid eller använder tjänster och förmåner inom Evidensia Care, vänligen informera oss om ditt abonnemang. Om du har debiterats för en tjänst eller förmån som enligt ditt abonnemang skulle ha varit kostnadsfri eller erbjudits till ett rabatterat pris, kan du begära rättelse. För att vi ska kunna korrigera debiteringen måste vi kunna bekräfta att tjänsten eller förmånen omfattades av ditt abonnemang när den tillhandahölls. Återbetalning lämnas inte för merkostnader som uppstår om vi inte har informerats om abonnemanget och inte heller rimligen kunnat identifiera det.

3.7 Outnyttjade tjänster och förmåner och icke-avbokade besök
Ingen återbetalning lämnas för tjänster eller förmåner som inte har utnyttjats under respektive avtalsperiod.

Om du uteblir från ett besök utan att avboka senast den tidpunkt som anges i våra vid var tid gällande avbokningsregler har vi rätt att debitera det uteblivna besöket som en utnyttjad tjänst eller förmån inom ramen för ditt Evidensia Care-abonnemang.

4. Evidensia Care-abonnemangets löptid

4.1 Bindningstid
Varje avtalsperiod för Evidensia Care-abonnemanget har en bindningstid på 12 månader.

4.2 Automatisk förlängning av avtalet med en ny bindningstid på 12 månader
Om du inte säger upp abonnemanget senast 30 dagar före bindningstidens slut förlängs det automatiskt med ytterligare 12 månader.

Vi skickar en påminnelse om detta senast en månad innan sista dagen för uppsägning.

Om du säger upp abonnemanget 30 dagar innan 12 månadsperiodens slut, upphör det vid utgången av den aktuella 12-månadsperioden.

5. Din rätt att säga upp ditt Evidensia Care-abonnemang

5.1 Frånträda Avtalet under ångerfristen
Om du tecknar Evidensia Care på distans har du rätt att ångra avtalet enligt lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Ångerfristen är 14 dagar från den dag då avtalet ingås.

Om du vill använda ångerrätten ska du meddela oss inom ångerfristen. Du kan tex använda vår ångerrättsblankett, den funktion som finns på vår webbplats eller Konsumentverkets standardformulär för ångerrätt.

Abonnemanget börjar gälla när avtalet ingås. Om du under ångerfristen använder en tjänst eller förmån som är tillgänglig under denna period och därefter utövar ångerrätten, har vi rätt att ta ut sådan proportionerlig ersättning som följer av lag för den del av abonnemanget som har tillhandahållits före frånträdet.

Om du utövar ångerrätten återbetalar vi de abonnemangsavgifter som du har betalat utan onödigt dröjsmål och senast 14 dagar från den dag då vi mottagit ditt meddelande om frånträde.

5.2 Om du säger upp ditt abonnemang under avtalsperioden
Om du säger upp ditt Evidensia Care-abonnemang under en avtalsperiod upphör det inte omedelbart, utan fortsätter att gälla till utgången av den aktuella bindningstiden. Du är skyldig att betala de abonnemangsavgifter som förfaller under denna period och har fortsatt rätt att använda de tjänster och förmåner som ingår i ditt Evidensia Care-abonnemang. Detta gäller inte om du enligt dessa Villkor har rätt att frånträda eller säga upp Avtalet utan kostnad enligt punkt 5.3 och 5.4.

5.3 Uppsägning av ditt Evidensia Care-abonnemang av särskilda skäl
Du kan när som helst säga upp ditt Evidensia Care-abonnemang enligt punkt 7 om ditt djur har avlidit. I sådana fall måste du skriftligen meddela oss detta. Om ditt djur har avlidit måste du även ge in dokumentation som styrker dödsfallet.. Ditt Evidensia Care-abonnemang och Avtalet upphör då att gälla så snart som möjligt efter att vi har mottagit ditt skriftliga meddelande och relevant dokumentation. Du är inte skyldig att betala för återstoden av den aktuella avtalsperioden. Redan betalda abonnemangsavgifter återbetalas inte. Om du har betalat hela årsavgiften på en gång har du dock rätt till återbetalning enligt punkt 10.5 för återstående månader av den aktuella avtalsperioden.

5.4 Din rätt att säga upp avtalet vid väsentligt avtalsbrott
Om vi väsentligen åsidosätter våra skyldigheter enligt Avtalet har du rätt att säga upp ditt Evidensia Care-abonnemang med omedelbar verkan, under förutsättning att du först skriftligen har begärt att vi avhjälper bristen och vi inte gör detta inom skälig tid.

6. Följder av att Evidensia Care-abonnemanget avslutas

6.1 Vad händer när ditt abonnemang avslutas

När uppsägningen eller utebliven förnyelse av ditt Evidensia Care-abonnemang träder i kraft kan du inte längre använda eller få tillgång till tjänsterna eller förmånerna. Du har inte längre rätt till några av förmånerna, tjänsterna eller rabatterna enligt ditt Evidensia Care-abonnemang när det upphör. Tjänster, förmåner eller rabatter som inte har utnyttjats innan abonnemanget upphör förfaller och ersätts inte, om inte annat följer av dessa villkor eller tvingande lag.

7. Hur du säger upp ditt Evidensia Care-abonnemang

7.1 Hur du säger upp ditt abonnemang

Om du vill säga upp ditt Evidensia Care-abonnemang kan du meddela oss detta genom att ringa vårt kundvårdscenter, kontakta en av våra kliniker eller skicka ett skriftligt meddelande (för kontaktuppgifter, se vår hemsida). För att säkerställa att uppsägningen görs av behörig person kan vi begära de uppgifter och den information som behövs för att identifiera kunden, abonnemanget och det berörda djuret.

8. Vår rätt att avsluta ditt Evidensia Care-abonnemang

8.1 Vår rätt att tillfälligt stänga av eller säga upp ditt abonnemang

Vi har rätt att tillfälligt stänga av tillgången till tjänster, förmåner och rabatter inom Evidensia Care eller, om omständigheterna är tillräckligt allvarliga, säga upp abonnemanget med omedelbar verkan om någon av följande omständigheter föreligger:

(a) om de uppgifter du lämnade till oss vid registreringen och Avtalets ingående är felaktiga, ofullständiga eller vilseledande,

(b) om du i annat väsentligt avseende bryter mot Avtalet och inte vidtar rättelse inom skälig tid efter att vi har uppmärksammat dig på avtalsbrottet,

(c) om du inte betalar förfallna abonnemangsavgifter eller andra förfallna belopp trots betalningspåminnelse och betalning fortfarande inte har kommit oss tillhanda inom skälig tid efter påminnelsen,

(d) om du eller din Medägare uppträder hotfullt, kränkande, trakasserande eller på annat sätt olämpligt mot vår personal eller på ett sätt som medför att vi inte rimligen kan upprätthålla en trygg och säker arbetsmiljö, eller

(e) om vi har välgrundad anledning att misstänka att det djur som omfattas av abonnemanget utsätts för avsiktlig skada eller allvarlig vanvård genom handling eller underlåtenhet från dig eller, i förekommande fall, en registrerad medägare. Observera att vi även kan underrätta myndigheterna i detta avseende.

Om någon av omständigheterna föreligger har vi rätt att tillfälligt stänga av tillgången till tjänster, förmåner och rabatter inom Evidensia Care till dess att rättelse har skett eller betalning har kommit oss tillhanda. Under avstängningsperioden har du inte rätt att använda abonnemangets tjänster, förmåner eller rabatter. Avstängningen innebär inte att abonnemanget upphör eller att skyldigheten att betala redan förfallna abonnemangsavgifter bortfaller. Abonnemanget fortsätter att löpa under avstängningsperioden och abonnemangsavgifter debiteras även under denna tid i enlighet med gällande bindningstid och villkoren i övrigt.

Om abonnemanget sägs upp enligt denna punkt ska du betala samtliga abonnemangsavgifter och andra belopp som har förfallit till betalning före uppsägningen. Dröjsmålsränta, påminnelseavgifter och inkassokostnader kan tillkomma i enlighet med punkt 10.4.

Du är även skyldig att betala för tjänster, behandlingar, produkter eller andra förmåner som har tillhandahållits före uppsägningen men som ännu inte har fakturerats eller betalats. Sådana tjänster,

behandlingar, produkter eller förmåner debiteras enligt de priser och villkor som gällde vid tidpunkten då de tillhandahölls.

Om du har betalat årsavgiften i förskott återbetalas den del som avser tiden efter abonnemangets upphörande i enlighet med punkt 10.5.

8.2 Avslutning av ditt Evidensia Care-abonnemang av andra skäl
I undantagsfall kan vi behöva avsluta Evidensia Care av andra skäl. Detta kan exempelvis bero på organisatoriska, regulatoriska eller andra verksamhetsrelaterade skäl som gör att vi inte längre kan tillhandahålla abonnemanget.

Om detta sker kommer vi att informera dig skriftligen minst 30 dagar i förväg.

Du behöver då inte betala några abonnemangsavgifter för tiden efter abonnemangets upphörande. Har du betalat årsavgiften i förskott återbetalar vi den del som avser tiden efter abonnemangets upphörande i enlighet med punkt 10.5.

9. Om det uppstår problem med tjänsterna eller förmånerna

9.1 Frågor och klagomål och reklamation
Om du har frågor eller klagomål angående ditt Evidensia Care-abonnemang, vänligen kontakta oss genom vårt kundvårdscenter, vår webbplats eller någon av våra kliniker.

Invändning mot fakturering eller begäran om prisavdrag eller skadestånd, ska för att kunna göras gällande framställas inom skälig tid efter det att den omständighet som föranlett invändningen eller begäran upptäckts eller bort upptäckas. Reklamation kan framföras muntligen eller skriftligen.

9.2 Betalningsproblem.
Om du har frågor eller klagomål angående betalningar inom ramen för ditt Evidensia Care-abonnemang eller ditt medgivande för automatisk kortdebitering, vänligen kontakta oss genom vårt kundvårdscenter, vår webbplats eller någon av våra kliniker.

10. Pris och betalning

10.1 Priset för Evidensia Care-abonnemanget
Priset för ditt Evidensia Care-abonnemang baseras på de tjänster och förmåner som ingår i ditt Evidensia Care-abonnemang enligt Avtalet. Evidensia Care-abonnemanget gäller på våra ordinarie priser och kan inte kombineras med andra erbjudanden, kampanjer eller rabatter. Priset finns på: evidensia.se/evidensiacare.

10.2 Betalning.
Du betalar för Evidensia Care antingen genom att betala hela årsavgiften vid avtalets ingående eller genom månadsbetalning via automatisk kortdebitering.

Om du väljer månadsbetalning debiteras månadsavgiften en gång per månad enligt den betalningsplan som gäller vid tidpunkten för avtalets ingående. Information om när den första och efterföljande betalningar kommer att debiteras lämnas i samband med att du tecknar abonnemanget.

Totalt betalas tolv månadsavgifter under varje avtalsperiod om tolv månader.

I samband med att du väljer månadsbetalning lämnar du även ett medgivande till automatisk kortdebitering för kommande betalningar.

Vid avtalsförlängning kommer valt betalsätt, månadsbetalning eller förskottsbetalning av årsavgiften, gälla om du inte meddelar önskan om ändring.

Du är även skyldig att betala andra avgifter eller belopp som enligt dessa Villkor ska betalas till oss. Sådana betalningar sker genom automatisk kortdebitering eller annan betalningsmetod som vi vid var tid anvisar.

Vi tar inte emot kontant betalning eller betalning med check. Banköverföring eller annan elektronisk betalningsmetod kan användas endast om vi särskilt anvisar detta.

Du ansvarar för att dina kortuppgifter är aktuella och ska meddela oss om ändringar så snart som möjligt och senast före nästa planerade debitering.

10.3 Vad som händer om din automatiska kortdebitering misslyckas
Om din automatiska kortdebitering misslyckas kommer vi att försöka debitera beloppet på nytt. Om vi fortfarande inte kan debitera månadsavgiften efter våra upprepade försök kommer vi att skicka en betalningspåminnelse till dig.

Om betalningen fortfarande inte har kommit oss tillhanda inom skälig tid efter att vi skickade betalningspåminnelsen har vi rätt att tillfälligt stänga av tillgången till tjänster, förmåner och rabatter inom Evidensia Care i enlighet med punkt 8.1.

Om betalning därefter fortfarande inte sker har vi rätt att säga upp ditt Evidensia Care-abonnemang i enlighet med punkt 8.1. Vi kan även vidta åtgärder för att driva in utestående belopp i enlighet med punkt 10.4. Du kan få meddelanden från oss via e-post, telefonsamtal eller SMS i samband med att en automatisk kortdebitering har misslyckats.

10.4 Indrivning av förfallna betalningar
Vi kan vidta ytterligare åtgärder för att driva in förfallna betalningar och ytterligare avgifter kan tillkomma. Om du inte betalar något belopp som förfallit till betalning enligt ditt Avtal med oss i tid, kan vi vidta ytterligare åtgärder för att driva in de utestående belopp som ska betalas till oss. Utan att det påverkar övriga rättigheter som vi kan ha, har vi rätt:

(a) att överlämna förfallna fordringar till inkasso eller annan extern part för indrivning, och;
(b) att ta ut ersättning för betalningspåminnelser och inkassokostnader jämte dröjsmålsränta enligt lag.

10.5 Hantering av återbetalningar och betalning av utestående abonnemangsavgifter och andra avgifter
Om du har rätt till en återbetalning kommer denna att behandlas av oss och betalas tillbaka med samma betalningsmetod som används för att betala för ditt Evidensia Care-abonnemang, om inte annat följer av lag eller du uttryckligen samtycker till en annan lösning. För återbetalning vid utövande av ångerrätten gäller punkt 5.1.

Om du behöver betala något belopp när ditt Evidensia Care-abonnemang upphör, måste dessa betalas enligt följande:

(i) vi drar av dem från eventuella belopp som vi är skyldiga dig och betalar ut resterande belopp (om sådant finns) eller
(ii) via automatisk kortdebitering, om detta följer av ditt medgivande, eller
(iii) via en annan metod som vi gör tillgänglig, till exempel en faktura via e-post med en säker betalningslänk.

11. Ansvarsbegränsning

11.1 Vårt ansvar för skada
Evidensia ansvarar för skada som orsakas genom fel eller försummelse från Evidensias sida vid tillhandahållandet av Evidensia Care. Evidensia ansvarar inte för indirekt skada, följdskada, utebliven vinst eller annan liknande ekonomisk förlust, om inte annat följer av tvingande lag. Evidensia ansvarar inte för skada eller försening som beror på omständigheter utanför Evidensias rimliga kontroll och som Evidensia inte skäligen kunde ha förutsett eller undvikit. Ansvarsbegränsningarna i denna punkt gäller inte vid personskada, uppsåt, grov vårdslöshet eller i andra fall där ansvarsbegränsning inte är tillåten enligt tvingande lag.

Dessa Villkor reglerar endast Evidensias ansvar enligt Evidensia Care-abonnemanget. För veterinärvård, behandlingar och andra kliniska tjänster gäller även de villkor som särskilt avser sådana tjänster.

11.2 Ditt ansvar för skada

Evidensia har rätt till ersättning för skada som orsakas av dig, ditt djur eller någon annan för vilken du ansvarar, i den utsträckning du är ansvarig för skadan enligt lag eller dessa villkor. Om din skyldighet att utge ersättning enligt denna punkt framstår som oskäligt betungande kan ersättningen jämkas.

12. Hur vi använder dina personuppgifter

12.1 Läs vår integritetspolicy
När du ansöker om att gå med och delta i Evidensia Care samlar vi in personuppgifter om dig. Vi använder endast dina personuppgifter enligt vad som anges i dessa Villkor och i vår integritetspolicy (som finns tillgänglig på vår webbplats). Se även vår integritetspolicy Webb och Integritetspolicy Evidensia.se för information om när och hur vi använder dina kontaktuppgifter för att skicka marknadsföring om våra andra produkter, tjänster och förmåner.

13. Viktig information om avtalet

13.1 Vi har rätt att överlåta avtalet
Vi kan komma att överlåta våra rättigheter och skyldigheter enligt Avtalet till tredje man, till exempel i samband med en försäljning av Evidensia Sverige AB. Om detta sker kommer vi att informera dig skriftligen. En sådan överlåtelse påverkar inte dina rättigheter enligt Avtalet.

13.2 Om en del av avtalet är ogiltig enligt domstol
Om en domstol finner att en del av Avtalet är ogiltig ska övriga delar fortsätta att gälla. Om en bestämmelse i Avtalet bedöms vara ogiltig eller inte kan tillämpas påverkar det inte övriga bestämmelser, som fortsätter att gälla.

13.3 Våra rättigheter och agerande vid avtalsbrott
Även om vi dröjer med att göra våra rättigheter enligt Avtalet gällande kan vi fortfarande göra dem gällande senare. Om vi väljer att inte agera vid ett visst avtalsbrott innebär det inte att vi avstår från vår rätt att agera vid samma eller liknande avtalsbrott vid ett senare tillfälle.

13.4 Vilka lagar gäller för Avtalet och var du kan väcka talan
Avtalet regleras av svensk lag.

Om du är missnöjd med ditt Evidensia Care-abonnemang, en avgift, en faktura eller någon annan fråga som rör Avtalet är du alltid välkommen att först kontakta oss. Vi strävar efter att lösa eventuella frågor eller meningsskiljaktigheter i samförstånd.

Om vi inte kan komma överens kan du som konsument vända dig till Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för att få tvisten prövad. Du kan göra en anmälan via www.arn.se.

Frågor som rör veterinärmedicinsk yrkesutövning eller påstådd felbehandling av djur kan i stället prövas av Ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård i den utsträckning som omfattas av nämndens behörighet.

Tvister som inte prövas av ARN eller Ansvarsnämnden för djurens hälso- och sjukvård, eller där parterna inte accepterar resultatet av en sådan prövning, ska avgöras av svensk allmän domstol om inte annat följer av tvingande konsumentlagstiftning.

13.5 Force majeure.
Om en extraordinär händelse utanför vår rimliga kontroll medför att vi inte kan tillhandahålla en tjänst eller förmån som ingår i Evidensia Care, ansvarar vi inte för den försening eller brist i fullgörandet som direkt orsakas av den aktuella händelsen.

Som extraordinära händelser avses exempelvis naturkatastrofer, omfattande störningar i el- eller kommunikationsnät, myndighetsbeslut, krig, terrorism, epidemi eller andra liknande händelser som vi inte skäligen kunnat förutse eller undvika.

Om en sådan situation uppstår ska vi så snart som möjligt informera dig om vilka tjänster eller förmåner som påverkas och, när det är rimligt möjligt, vidta åtgärder för att begränsa konsekvenserna.

Om den extraordinära händelsen medför att en väsentlig del av abonnemangets tjänster eller förmåner inte kan tillhandahållas under en längre sammanhängande period, har du rätt att kontakta oss för att diskutera en skälig lösning med hänsyn till abonnemangets innehåll och den påverkan som uppstått.
När den extraordinära händelsen har upphört ska vi återuppta tillhandahållandet av abonnemangets tjänster och förmåner så snart det är praktiskt möjligt.

14. Ändringar av Evidensia Care

14.1 Ändringar av tjänster och förmåner
Vi kan från tid till annan behöva ändra de tjänster och förmåner som ingår i Evidensia Care. Sådana ändringar börjar normalt gälla först när din aktuella avtalsperiod löper ut och avtalet förlängs.

Detta gäller dock inte om ändringen krävs på grund av lag, myndighetsbeslut, veterinärmedicinska säkerhetskrav eller andra omständigheter utanför vår rimliga kontroll. I sådana fall kan ändringen träda i kraft vid den tidpunkt som krävs med hänsyn till omständigheterna.

14.2 Ändringar av priser
Vi kan höja eller sänka priset på Evidensia Care om kostnaderna för att tillhandahålla abonnemanget förändras eller om en prisändring annars är affärsmässigt motiverad. En prisändring börjar normalt gälla först när din aktuella avtalsperiod löper ut och avtalet förlängs.

14.3 Ändringar av villkoren
Vi får göra mindre ändringar i dessa Villkor om det behövs för att följa lag eller myndighetskrav, rätta fel eller förtydliga villkoren, eller för att återspegla förändringar i våra system eller vårt erbjudande.

Om vi gör en väsentlig ändring av Villkoren börjar ändringen normalt gälla först när din aktuella avtalsperiod löper ut och avtalet förlängs.

14.4 Information om din rätt att säga upp avtalet i samband med ändring under pågående avtalsperiod
Vi kommer att informera dig om väsentliga ändringar av tjänster, förmåner, priser eller Villkor innan ändringarna träder i kraft. Om en sådan förändring påverkar dig negativt och du inte vill godkänna en sådan ändring har du rätt att säga upp ditt Evidensia Care-abonnemang till utgången av den aktuella avtalsperioden eller, om ändringen enligt dessa Villkor får genomföras under pågående avtalsperiod, med omedelbar verkan.

Dessa Villkor uppdaterades den 13 oktober 2026 och ersätter alla tidigare gällande villkor för Evidensia Care.