Acuerdo del Establecimiento

Compromisos del establecimiento veterinario que usa Yala: veracidad del RUC y de las sedes, requerimientos claros, comisión por urgencia (15 %, 20 % o 25 %, más IGV) o del 30 % / 40 % del sueldo mensual en plazas fijas, validación exprés, trato a los profesionales y antielusión.

1. Objeto y alcance

Este Acuerdo regula la relación entre **Yala** y el **Establecimiento** (persona natural con negocio o persona jurídica con RUC) que se registra para buscar profesionales veterinarios, y complementa los Términos y Condiciones. Aplica a todas las **sedes** del Establecimiento.

2. Declaraciones del Establecimiento

Declaras y garantizas que:

- Quien se registra y acepta tiene **facultades de representación** suficientes y es mayor de edad.
- El **RUC**, la razón social, el nombre comercial, el tipo de negocio, el correo, el WhatsApp, la dirección y el distrito son **verdaderos** y están a tu nombre o a nombre de quien representas.
- Cuentas con la **licencia de funcionamiento municipal** y las autorizaciones que exija la normativa para tu actividad (por ejemplo, las sanitarias aplicables), y las mantendrás vigentes.
- Cada **sede** que registres existe, funciona en la dirección indicada y está bajo tu responsabilidad. Yala **revisa y verifica cada sede por separado**; la aprobación de una no implica la de otra.
- Mantendrás actualizados tus datos de **facturación** (RUC y correo), porque el comprobante de pago se emite a ese RUC y se envía a ese correo.
- Para la **verificación** del establecimiento (o de cada sede), el perfil debe estar al menos al **85 %** de avance y deberás poder acreditar en la entrevista tu identidad como responsable (**DNI o pasaporte**), el **RUC**, la **licencia de funcionamiento** y el **certificado de Defensa Civil** emitidos por la municipalidad, y la **dirección** del local (con un recorrido por cámara). También declararás, con una **declaración jurada**, si tú o el establecimiento tienen denuncias, procesos o sanciones por delitos o por abuso contra el personal. La entrevista se evalúa con criterios objetivos: si no apruebas, puedes volver a intentarlo con otra entrevista. **La entrevista se graba por Google Meet** y debe ser aceptada por quien la programa; si no se acepta la grabación, no se realiza.

3. Requerimientos y Turnos

- Publicarás **requerimientos claros, reales y completos**: perfil buscado, fecha, horario exacto, funciones, monto ofrecido, forma de pago y condiciones del lugar. No publicarás requerimientos falsos, de prueba o para recopilar datos.
- Cada requerimiento se publica **para una sede** aprobada. No puedes publicar para una sede en revisión, rechazada o desactivada.

- Respetarás el **monto y las condiciones publicados**. Si cambian, lo comunicarás al Profesional antes de la confirmación y actualizarás el requerimiento.
- Puedes elegir **búsqueda dirigida** o **publicación abierta**. En la dirigida, Yala avisa a los profesionales con afinidad superior al 50 %; tú eliges a quién invitar con YALA MATCH (hasta 3 de los 5 sugeridos).
- Indicarás la **fecha y hora de inicio y de finalización** del servicio. Un servicio **por turno** puede ser de **1 a 7 días** con el mismo horario cada día; marcarás los días exactos e indicarás el **monto por día** (el total es ese monto por la cantidad de días y sobre él se calcula la Comisión). Para periodos mayores elegirás un plazo de contrato de 1, 3 o 6 meses.
- Elegirás la modalidad entre las ofrecidas por la Plataforma (turnos flex, de emergencia, guardias nocturnas, fines de semana y feriados, reemplazos por día, medio tiempo o plaza fija).

4. Validación Exprés: normas y prohibición de pedir datos

- Puedes enviar **hasta 4 preguntas** (predeterminadas, tomadas del banco anónimo de preguntas de otros establecimientos o escritas por ti; puedes escribir las cuatro). Las preguntas que escribas se guardan sin identificarte para sugerirlas a otros establecimientos cuando las usan al menos dos distintos para conocer la experiencia, criterio y actitud del Profesional.
- **Está estrictamente prohibido** solicitar, por cualquier vía y en cualquier pregunta, **datos personales o de contacto** del Profesional (teléfono, WhatsApp, correo, DNI, dirección, redes sociales, cuentas bancarias) o pedirle que se comunique fuera de Yala. Antes de enviar las preguntas debes **aceptar este protocolo**.
- **Consecuencia automática:** ante cualquier sospecha, Yala **suspende la cuenta** y **elimina el requerimiento** involucrado, sin perjuicio de las demás medidas de este Acuerdo.
- Los videos del Profesional **son confidenciales**: solo los usarás para decidir. No los descargarás, grabarás ni difundirás. Se eliminan al aceptarse el turno o **24 horas después de que los abres**, o si el proceso termina sin confirmar.
- Debes **ver los videos antes de decidir** (conforme, o no continuar). Tu decisión debe basarse en criterios profesionales y **no discriminatorios**.

5. Contratación, Comisión y pagos

- La Contratación se completa cuando el Profesional acepta y tú pagas la **Comisión por urgencia más IGV (18 %)** a la **cuenta de cobro de Yala** (código QR o transferencia a la cuenta publicada en la Plataforma) y subes la **captura del pago**. Yala verifica el pago y confirma.
- **La Comisión es un porcentaje del monto del Profesional y se suma a él: Programado 15 %** (72 horas o más entre la creación del Turno y su inicio), **Prioritario 20 %** (de 24 horas a menos de 72) y **Emergencia 25 %** (menos de 24 horas). **En las plazas fijas (contrataciones de 3 meses o más) la Comisión es el 30 % del sueldo mensual del Profesional si el contrato dura de 3 a menos de 6 meses, y el 40 % si dura 6 meses o más (incluido el indeterminado)**; es el **único pago** a Yala para liberar al Profesional, sin importar la anticipación. **A la Comisión se le suma el IGV (18 %)**: lo que pagas a Yala es **Comisión + IGV**. Antes de publicar y antes de pagar verás el resumen con la **Comisión, el IGV, el total a pagar a Yala** y, aparte, el **monto del Profesional**. Si cambias la fecha del Turno antes de pagar, la Comisión se recalcula.

- **Solo debes pagar a la cuenta que figura dentro de tu sesión en yalavet.com.** Yala no te pedirá pagos por otras vías ni cuentas de terceros (ver Protocolo de Incidentes y Seguridad).
- El **100 % del monto del Profesional** (o el monto que acuerden) lo pagas **directamente al Profesional** en la fecha y forma pactadas, bajo tu responsabilidad. Debes exigir y conservar su comprobante (por ejemplo, recibo por honorarios).
- Yala emite el **comprobante electrónico (factura o boleta) al RUC de tu perfil** y lo envía **dentro de las 24 horas** al correo de tu perfil. Verifica estos datos antes de pagar.
- Las condiciones de cancelación, reembolso y crédito están en la **Política de Pagos y Antielusión**.

6. Comunicación y confidencialidad

Yala **no te entrega los datos de contacto del Profesional** (teléfono, correo, redes). Con la Contratación confirmada se abre el **chat de Yala** y **solo mientras el turno esté vigente**; lo usarás únicamente para coordinar ese turno y tratarás la información que conozcas conforme a la Ley N.° 29733. Al finalizar el turno, el chat se cierra y no usarás esa información para contratar fuera de la Plataforma (ver Antielusión) ni para fines comerciales, y eliminarás de tus registros cualquier dato personal del Profesional cuando ya no sea necesario, salvo obligación legal.

- Hasta la Contratación verás las **fotos de perfil desenfocadas** y los nombres abreviados de los Profesionales; no intentarás obtener la imagen nítida ni la identidad por otros medios.
- Coordinarás el Turno con el Profesional únicamente por el **chat de Yala**, que se cierra al finalizarlo. No compartirás teléfonos, correos ni redes para continuar la relación fuera de la Plataforma.

7. Obligaciones frente al Profesional

- Ofrecer un lugar **seguro e higiénico**, con equipo, insumos e información suficientes para el trabajo acordado, y respetar el horario y las funciones.
- Pagar **puntualmente** el monto acordado, sin descuentos no pactados.
- No exigir tareas ajenas al requerimiento ni poner en riesgo al Profesional o a los animales.
- Tratarlo con respeto y sin discriminación ni acoso.
- Usar «Iniciar turno» y «Finalizar turno» de forma veraz. Para iniciar el turno debes escribir el **código de seguridad de 4 dígitos** que el Profesional ve en su cuenta y te dicta **en persona**; si no coincide, **no inicies el turno**, verifica su identidad y repórtalo (Protocolo de Incidentes y Seguridad). Solo así se confirma que quien llegó es el Profesional contratado.
- Si cancelas, hacerlo con la anticipación y las consecuencias de la Política de Pagos y Antielusión.
- **Inasistencia del Profesional:** aceptas que la asistencia al turno es responsabilidad **exclusiva del Profesional** y que Yala no responde por los perjuicios de su inasistencia, tardanza o abandono. Tus remedios frente a Yala son el **reemplazo prioritario** o la **devolución de la Comisión**, según la Política de Pagos y Antielusión; cualquier otro reclamo es directamente con el Profesional.
- **Equipos y pertenencias:** el cuidado y buen funcionamiento de los equipos e instalaciones del Establecimiento son tu responsabilidad, y debes ofrecer un lugar razonablemente seguro para las herramientas y pertenencias del Profesional durante el turno. Yala **no se hace responsable** por el **robo, pérdida o daño** de equipos, herramientas o pertenencias de ninguna de las partes ni por la imposibilidad de trabajar que se derive; esos reclamos se resuelven entre las partes o ante las autoridades.

8. Relación independiente

Yala no es tu agente ni empleador de los Profesionales. Tú eres responsable de: la relación con el Profesional (locación de servicios u otra modalidad pactada), sus pagos, la seguridad y salud en el trabajo en tu local, la responsabilidad frente a tus clientes y los animales atendidos, tus **obligaciones tributarias** y la **protección de los datos** de tus clientes y sus mascotas.

9. Sedes (multisede)

- Un solo RUC y una sola cuenta pueden tener varias sedes. Cada sede tiene **estado, logo, portada, fotos, requerimientos, entrevista de verificación y actividad propios**.
- Puedes desactivar una sede; dejará de mostrarse a los Profesionales, y sus datos se conservan.
- Declarar un número de sedes en el registro no te obliga a registrarlas todas, pero Yala podrá pedirte completarlas.

10. Contenido, calificaciones y reseñas

Eres responsable de las fotos, videos y textos de tu perfil. Las reseñas que dejes sobre un Profesional deben ser **veraces, respetuosas y basadas en el servicio recibido**. Yala puede retirar contenido o reseñas que incumplan estas reglas.

11. Antielusión (no evadir la Plataforma)

Te comprometes a **no eludir a Yala**. Durante **12 meses** desde que conociste a un Profesional por la Plataforma, **no lo contratarás ni le propondrás trabajar fuera de ella** sin haber pagado la Comisión correspondiente. El incumplimiento genera la **penalidad** y las sanciones de la **Política de Pagos y Antielusión**.

12. Suspensión y consecuencias

Sanciones por cancelar un turno confirmado. Cuando un turno ya fue validado y la comisión de Yala fue pagada, cancelarlo por el Profesional o por el Establecimiento tiene estas consecuencias, por «infringir las normas» de la Plataforma:

- **Cancelación con 48 horas o más de anticipación: sanción de 1 semana**. La cuenta puede ingresar y ver vacantes, pero **no puede postular, publicar ni confirmar**, y el Profesional **no aparece** en las búsquedas de requerimientos dirigidos.
- **Cancelación dentro de las 48 horas previas al turno: suspensión de 15 días**: la cuenta **no puede ingresar**.
- **Reincidencia:** al llegar a **8 cancelaciones con anticipación**, la cuenta queda **suspendida 1 mes**; al llegar a **10 cancelaciones dentro de las 48 horas**, la cuenta queda **suspendida por un período prolongado (90 días)**.
- **Plazos ajustables:** Yala puede ajustar los plazos y umbrales indicados y suspender manualmente una cuenta por infringir las normas; no existe el bloqueo definitivo automático.
- **Avisos:** Yala informa por correo y en la campana la sanción o suspensión, con la fecha hasta la cual rige y el motivo; al cumplirse el plazo, avisa que ya puede volver a ingresar.
- **Reemplazo sin nueva comisión:** si cancela el Profesional, el Establecimiento es notificado y puede seguir buscando a otro Profesional **sin pagar otra comisión** a Yala.

- **Calificaciones:** al cancelarse un turno, ambas partes pueden calificarse; la reseña **no puede borrarse**.

Yala puede **advertir, suspender o cerrar** tu cuenta o una sede, y **eliminar requerimientos**, por: información falsa, solicitar datos personales o de contacto, evasión de la Plataforma, falta de pago, mal uso de videos o datos, trato indebido a profesionales, publicación de requerimientos falsos o riesgo para animales o personas. Tus obligaciones de pago, confidencialidad y antielusión subsisten.

13. Datos personales

Autorizas a Yala a tratar los datos de tu establecimiento y sedes, y los de tus representantes y contactos, para operar la Plataforma, de acuerdo con la **Política de Privacidad de Datos** y la Ley N.° 29733. Respecto de los datos de los Profesionales a los que accedas, actúas como responsable independiente desde que los recibes.

14. Duración, cambios y ley aplicable

Este Acuerdo rige mientras mantengas la cuenta; las obligaciones de pago, confidencialidad y antielusión continúan después. Se rige por las leyes del Perú y sus controversias se resuelven como indican los Términos y Condiciones.

15. Contacto

informes@yalavet.com · Turnos, pagos y contrataciones: turnosycontrataciones@yalavet.com · WhatsApp +51 907 376 286 · yalavet.com