Términos y Condiciones

Reglas generales para usar la plataforma Yala: registro, verificación, cómo funciona el proceso de contratación, conducta, contenido, responsabilidad y solución de controversias.

1. Quiénes somos y qué es Yala

Yala (yalavet.com) es una **plataforma web de intermediación tecnológica** que pone en contacto a **profesionales veterinarios** (médicos veterinarios y estilistas caninos y felinos) con **establecimientos veterinarios** de todo el Perú (clínicas, hospitales, consultorios, spas y centros de estética animal) que necesitan cubrir turnos o plazas.

La plataforma es operada por **GRUPO D' VALLEJOS S.A.C.**. En adelante, «Yala» o «la Plataforma».

Yala **no presta servicios veterinarios**, no contrata ni emplea a los profesionales y no es parte de los acuerdos que estos celebran con los establecimientos. Yala facilita el encuentro, la verificación y la coordinación, y cobra una comisión por la contratación efectiva, según la Política de Pagos y Antielusión.

2. Aceptación y documentos que forman parte del contrato

Al marcar la casilla de aceptación durante el registro, y al seguir usando la Plataforma, aceptas estos Términos y Condiciones. Esta aceptación se hace por medios electrónicos, tiene plena validez legal y queda registrada con la fecha, la hora y la dirección IP desde la que se realizó.

Forman parte integrante del contrato, y deben leerse en conjunto:

- **Acuerdo del Profesional** (si te registras como médico veterinario o estilista canino y felino).
- **Acuerdo del Establecimiento** (si te registras como establecimiento veterinario).
- **Política de Pagos y Antielusión**.
- **Protocolo de Incidentes y Seguridad**.
- **Política de Privacidad de Datos**.

Si hay contradicción entre este documento y un Acuerdo específico, prevalece el Acuerdo para la materia que regula.

3. Definiciones

- **Profesional:** persona natural que ofrece servicios de medicina veterinaria o de estética canina y se registra en Yala.
- **Establecimiento:** persona natural con negocio o persona jurídica, con RUC, que ofrece servicios veterinarios o de estética animal y busca profesionales.
- **Sede:** local de un Establecimiento. Un Establecimiento con varios locales opera con un solo RUC y una sola cuenta, y cada sede se revisa, verifica y gestiona por separado.

- **Requerimiento o Turno:** solicitud publicada por un Establecimiento para cubrir una jornada, reemplazo o plaza.
- **YALA MATCH:** manifestación de interés de un Establecimiento hacia un Profesional, o de un Profesional hacia un Requerimiento. Hay **YALA MATCH mutuo** cuando ambos se han interesado.
- **Validación Exprés:** etapa opcional en la que el Establecimiento envía hasta cuatro preguntas y el Profesional responde con un video corto.
- **Contratación:** confirmación del Turno por el Establecimiento y aceptación del Profesional, acompañada del pago de la Comisión.
- **Comisión:** porcentaje del monto del Turno que paga el Establecimiento a Yala por la intermediación, **además** del monto del Profesional y **más IGV (18 %)**. En turnos por día depende de la **urgencia**: **Programado 15 %**, **Prioritario 20 %** o **Emergencia 25 %**. En las **plazas fijas** (contrataciones de **3 meses o más**) es de **30 % del sueldo mensual** si el contrato dura de **3 meses a menos de 6**, y **40 % del sueldo mensual** si dura **6 meses o más** (incluido el indeterminado), y es el **único pago** a Yala para liberar al Profesional. Se explica en la Política de Pagos y Antielusión.
- **Cuenta de cobro de Yala:** la cuenta bancaria y el código QR publicados dentro de la Plataforma para pagar la Comisión.

4. Requisitos y registro de la cuenta

- Debes ser **mayor de 18 años** y tener capacidad legal para obligarte. Si te registras en nombre de una empresa, declaras tener facultades suficientes para representarla.
- El Profesional se identifica con su **DNI**; el Establecimiento, con su **RUC**. Ese documento es tu usuario y no puede cambiarse.
- Debes entregar información **veraz, completa y actualizada** (nombre, DNI o RUC, WhatsApp, correo, distrito, colegiatura CMVP cuando corresponda, licencias, direcciones, etc.) y mantenerla al día.
- La cuenta es **personal e intransferible**. Eres responsable de guardar tu contraseña y de todo lo que se haga con tu cuenta. Avísanos de inmediato si sospechas un uso no autorizado.
- Se permite **una cuenta por persona y un solo RUC por Establecimiento**. Las sedes se agregan dentro de la misma cuenta.
- Si olvidas tu contraseña, puedes recuperarla con un enlace de un solo uso (vence en 60 minutos) enviado al correo registrado en tu perfil.
- **Ubicación en todo el Perú.** Yala opera en todo el país. Al registrarte indicas tu ubicación (departamento, provincia y distrito); los Profesionales indican además su **lugar de residencia** y las zonas donde pueden trabajar. Debes mantener estos datos al día.

5. Revisión, verificación y estados de la cuenta

Toda cuenta nueva pasa por **revisión** del equipo Yala. Los estados son:

- **En revisión:** puedes completar tu perfil, pero aún no puedes operar plenamente.
- **Registrado (aprobado):** puedes postular, dar YALA MATCH o publicar Requerimientos.
- **Verificado:** además, aprobaste una **entrevista virtual** de verificación (aprox. 20 minutos, por Google Meet) y tu perfil muestra la insignia de verificado y aparece con prioridad.

- **No aprobado:** Yala puede rechazar o suspender cuentas que no cumplan estos términos o cuya información no pueda comprobarse.

Cada **Sede** de un Establecimiento tiene su propio estado, logo, portada, entrevista de verificación y Requerimientos; la aprobación de una sede no aprueba automáticamente a las demás.

La entrevista de verificación se programa por la Plataforma. Yala avisa 10 minutos antes y espera 10 minutos; si no hay conexión en ese plazo, la entrevista se cancela y debe volver a programarse. Verificarte es gratuito.

Grabación de la entrevista. La entrevista virtual **será grabada (audio y video) por Google Meet** para validar tus datos y dejar constancia. Al programarla debes **aceptar expresamente la grabación** (casilla obligatoria que queda registrada) y el equipo te avisará nuevamente al comenzar. La grabación solo la usa el equipo autorizado de Yala para la verificación y para atender reclamos sobre su resultado, no se comparte con otros usuarios y se conserva hasta **12 meses**, luego de los cuales se elimina. Si no aceptas la grabación no podremos realizar la entrevista y no obtendrás el perfil verificado; la verificación es voluntaria y puedes continuar usando la Plataforma como perfil registrado.

Cada paso del proceso de revisión se te informa por **correo electrónico** (si registraste uno): bienvenida con tu cuenta en verificación, horario de la entrevista, aprobación, verificación o no aprobación.

Las entrevistas son **de una a la vez**: el horario que elijas no puede coincidir con el de otra entrevista ya reservada. Si el horario ya fue tomado, la Plataforma te pedirá elegir uno libre.

Avance del perfil. Para que el equipo Yala apruebe tu perfil («Registrado») la barra de avance de tu perfil debe llegar al menos al **60 %**, y para **solicitar la verificación** al menos al **85 %**. Mientras no lleguen a esos mínimos, la Plataforma te mostrará recordatorios y alertas (incluida una notificación en tu cuenta) para completar tu información.

Evaluación de la entrevista de verificación. Al terminar la entrevista, la Plataforma **evalúa el resultado con criterios objetivos**: identidad, credencial principal y experiencia con referencias validadas; ningún punto marcado como no conforme ni señales de alerta; y perfil completo al 85 %. El resultado puede ser **Aprobado** (tu perfil pasa a «Verificado» y recibes un correo de confirmación) o **Desaprobado** (tu perfil sigue «Registrado», recibes un correo indicando que puedes **volver a intentarlo** y puedes programar otra entrevista **cuantas veces quieras**). Puedes cancelar o reprogramar tu entrevista antes de que comience. Si crees que hubo un error, puedes pedir que una persona del equipo revise tu caso.

Documentos de la verificación. Con tu consentimiento, el equipo Yala puede guardar en un espacio privado copias de los documentos que entregues para verificarte (por ejemplo, DNI, carné de extranjería o pasaporte, título profesional, carné de colegiado, certificados, licencia de funcionamiento, certificado de Defensa Civil, ficha RUC, **permiso de trabajo del extranjero (CPP)** y **certificados de antecedentes penales y judiciales**) y las notas de la entrevista. Solo accede el equipo autorizado y los documentos se eliminan automáticamente a los **12 meses** (ver Política de Privacidad).

Antecedentes y denuncias. Para proteger a los animales, a los tutores, a los profesionales y a los establecimientos, la verificación puede incluir la revisión de los **antecedentes penales y judiciales** del Profesional (médicos veterinarios y estilistas) y de la **declaración sobre denuncias** por delitos o por abuso contra el personal del Establecimiento y de su responsable. La entrega de los certificados se hace con tu **consentimiento expreso** y solo se usan para decidir la verificación. Los **profesionales extranjeros** deben acreditar su **permiso para trabajar en el Perú** (por ejemplo, el CPP). Yala puede **no**

aprobar o retirar la verificación cuando existan antecedentes o denuncias relevantes (por ejemplo, delitos contra las personas o los animales, de fraude, o abuso contra el personal) o cuando la información entregada sea falsa.

6. Cómo funciona la Plataforma

- **Requerimientos.** El Establecimiento describe el turno (perfil buscado, modalidad, fecha y hora de inicio y de finalización, monto, funciones). Los servicios **por turno** pueden ser de **1 a 7 días** con el mismo horario cada día, indicando los días exactos y el monto por día y elige la forma de búsqueda: **búsqueda dirigida** (Yala sugiere los perfiles más afines y avisa a los profesionales con más de 50 % de afinidad; el Establecimiento invita con YALA MATCH a los que elija) o **publicación abierta** (los Profesionales compatibles dan YALA MATCH).
- **Anonimato previo.** Mientras no haya un turno confirmado entre ambas partes, cada una ve a la otra de forma anónima: el Profesional por su nombre de pila e inicial, el Establecimiento por su tipo y distrito. Los datos de contacto no se muestran. Las **fotos de perfil y los logos** también se muestran **desenfocados** para la otra parte hasta que haya un turno confirmado entre ambas. **Pasadas 48 horas desde que termina el servicio**, ambas partes vuelven a verse de forma anónima (nombre abreviado y foto desenfocada), sea cual sea la modalidad del turno.
- **Validación Exprés (opcional).** Con YALA MATCH mutuo, el Establecimiento puede enviar hasta 4 preguntas (predeterminadas por Yala, tomadas del banco anónimo de preguntas de otros establecimientos o escritas por él; puede escribir las cuatro) y el Profesional responde con un video de hasta 60 segundos por pregunta. Si el Establecimiento queda conforme, lo comunica; el Profesional acepta o no el turno.
- **Contratación.** También puede confirmarse a un Profesional directamente, sin Validación Exprés. Para completar la Contratación el Establecimiento paga la Comisión y sube la captura del pago; Yala la verifica.
- **Datos de contacto y chat.** Yala **no muestra teléfonos, correos ni redes** de una parte a la otra. Cuando la Contratación queda confirmada se revela el nombre completo y se habilita el **chat interno** (ver «Mensajería interna») para coordinar el turno, **únicamente mientras el turno esté vigente**. Al finalizarlo, el chat se cierra.
- **Turno.** Cualquiera de las partes puede pulsar «Iniciar turno» y «Finalizar turno». Al iniciar, el Profesional pasa a modo «OFF» (no disponible para otras búsquedas) y al finalizar vuelve a «ON».
- **Calificaciones.** Terminado el turno, ambas partes pueden calificarse y dejar etiquetas de reseña.
- **Disponibilidad.** Cada perfil puede activar o desactivar su disponibilidad (ON/OFF). En OFF no aparece en búsquedas ni recibe avisos nuevos; los procesos en curso continúan.
- **Soporte técnico.** Con el botón «Soporte técnico» de tu cuenta puedes reportar un inconveniente (eligiendo el tipo o describiéndolo). El equipo Yala se comunica contigo al número de WhatsApp de tu perfil para resolverlo. No incluyas contraseñas ni datos sensibles en el reporte.
- **Mensajería interna.** Profesional y Establecimiento **no tienen ningún medio de contacto directo** dentro de la Plataforma. Solo cuando el Turno queda confirmado y se libera el pago se abre un **chat privado** entre ambas partes, que se **cierra al finalizar o cancelar el Turno** (o 48 horas después de su hora de finalización si no se finalizó) y deja de ser visible para ambos. En el chat no se permite compartir teléfonos, correos, enlaces ni redes sociales. Yala puede revisar las conversaciones para resolver reclamos y proteger a los usuarios.

- **Calendario de turnos.** Tu cuenta incluye un calendario con tus turnos confirmados, en curso, por confirmar y realizados (y, para el Establecimiento, los turnos abiertos), con la opción de añadirlos a tu Google Calendar. Respeta el modo anónimo: cada parte ve a la otra solo en la medida que corresponde.
- **Recordatorios de turno.** Yala te avisa en la Plataforma y por correo **1 hora antes** de que empiece tu turno confirmado y, si pasada **1 hora desde su finalización** el turno sigue sin finalizarse, te recuerda pulsar «Finalizar turno». Para el Profesional es importante hacerlo: su disponibilidad (modo ON) se restablece al finalizar.
- **Recomendación de perfiles verificados.** Antes de pagar una Contratación con un Profesional «Registrado» (aún no verificado), la Plataforma puede mostrarte una recomendación informativa de preferir un perfil verificado. Es solo una sugerencia: puedes continuar con tu elección.

7. Naturaleza del servicio y relación entre las partes

- Yala es un **intermediario tecnológico**. No es empleador, contratante, representante ni garante de ninguna de las partes.
- La relación entre Establecimiento y Profesional es **independiente de Yala** y se rige por lo que ellos acuerden, normalmente como **locación de servicios** (Código Civil, arts. 1764 y ss.). Si las partes pactan una relación laboral, las obligaciones laborales, de seguridad social, tributarias y de seguridad en el trabajo son exclusivamente suyas.
- Yala **verifica identidad y documentos de manera razonable**, pero no garantiza la competencia técnica, la conducta ni el cumplimiento de ningún usuario, ni el éxito de una contratación. Cada parte debe evaluar al otro con diligencia.
- El **acto veterinario o de estética animal** es responsabilidad exclusiva de quien lo ejecuta y de quien lo contrata, conforme a la normativa sanitaria, profesional y de bienestar animal (incluida la Ley N.° 30407).
- **Inasistencia del Profesional:** asistir al turno aceptado es una obligación **personal y exclusiva del Profesional**. Si no se presenta, llega tarde o abandona el turno, la responsabilidad es **únicamente suya** frente al Establecimiento; Yala no garantiza la asistencia y **no responde** por los perjuicios que ello cause (atenciones no realizadas, pérdida de clientes, horas extra del personal u otros). Frente a Yala, el Establecimiento solo tiene los remedios de la Política de Pagos y Antielusión (reemplazo prioritario o devolución de la Comisión), y Yala podrá sancionar al Profesional.
- **Herramientas, equipos y pertenencias:** cada parte es **responsable de sus propias herramientas, equipos e instrumental** (por ejemplo, equipo médico, ecógrafos, tijeras, máquinas de corte, secadoras, mesas o insumos) y de sus pertenencias personales, así como de los **daños que cause** a los bienes de la otra parte. Yala **no se hace responsable** por el **robo, pérdida, deterioro o mal funcionamiento** de herramientas o equipos de trabajo, ni por la imposibilidad de trabajar o los perjuicios que ello genere. Estos reclamos se resuelven directamente entre las partes o ante las autoridades; Yala puede colaborar entregando la información disponible y aplicando medidas sobre las cuentas.

8. Conducta y usos prohibidos

Está prohibido, y puede causar suspensión inmediata de la cuenta:

- Suplantar identidad, usar documentos ajenos o falsos, o crear cuentas duplicadas.

- **Solicitar o compartir datos personales o de contacto** (teléfono, WhatsApp, correo, DNI, dirección, redes sociales, cuentas bancarias) fuera de las etapas permitidas, en preguntas de validación, comentarios, fotos, videos o títulos.
- **Evadir la Plataforma** para no pagar la Comisión (ver Política de Pagos y Antielusión).
- Acosar, discriminar, amenazar, ofender o publicar contenido ilícito, sexual, violento o que atente contra el bienestar animal.
- Publicar Requerimientos falsos, engañosos o con montos distintos de los reales.
- Usar la Plataforma para spam, extracción masiva de datos (scraping), ingeniería inversa, pruebas de vulnerabilidad no autorizadas o cualquier acto contrario a la Ley N.° 30096 de Delitos Informáticos.
- Grabar, difundir o usar los videos de la Validación Exprés para fines distintos a evaluar al Profesional.

9. Contenido que publicas

- Eres responsable de las fotos, videos, descripciones, reseñas y demás contenido que subes, y declaras tener derecho a usarlo y no vulnerar derechos de terceros (imagen, propiedad intelectual, datos personales de clientes o mascotas).
- Nos otorgas una **licencia no exclusiva, gratuita y limitada** para alojar y mostrar ese contenido dentro de la Plataforma mientras tu cuenta esté activa, con el único fin de prestar el servicio.
- Los perfiles pueden recibir **«me gusta»** en sus fotos y videos desde el tipo de cuenta contrario (los Establecimientos a los Profesionales y viceversa). El me gusta no revela quién lo dio.
- Podemos retirar contenido que infrinja estos términos o la ley. Los límites de espacio (hasta 10 videos y 150 MB de video por perfil) pueden ajustarse con aviso.
- Puedes indicar las **marcas con las que trabajas** y si brindas **seminarios o capacitaciones**; esa información, tu residencia (solo distrito y provincia) y tus zonas de trabajo son visibles en tu perfil. Las fotos de perfil y portada pueden **encuadrarse**: Yala conserva la imagen original para que puedas reencuadrarla y muestra la versión recortada.
- **Reportes y retiro de contenido.** Cualquier usuario puede reportar un perfil o una foto o video con el botón «Reportar». Yala revisa los reportes y puede **eliminar el contenido** que incumpla estos Términos o las normas de la comunidad, sin previo aviso, y avisará a su titular. Los reportes son confidenciales y no deben usarse de mala fe.

10. Pagos, comisión y facturación

El Establecimiento paga la **Comisión** para completar la Contratación: en turnos por día, **15 %, 20 % o 25 %** del monto del Profesional según las horas que haya entre la creación del Turno y su inicio (urgencia); y en **plazas fijas** (contrataciones de 3 meses o más), **30 % del sueldo mensual** si el contrato dura de **3 meses a menos de 6**, y **40 % del sueldo mensual** si dura **6 meses o más** (incluido el indeterminado), que es el **único pago** a Yala para liberar al Profesional. **A la Comisión se le suma el IGV (18 %)**: el Establecimiento paga a Yala la **Comisión + IGV**. La Comisión se suma al monto del Turno: **el Profesional recibe el 100 % de su monto o sueldo**, que le paga directamente el Establecimiento. Antes de pagar, la Plataforma muestra el resumen con la **Comisión, el IGV, el total a pagar a Yala** y, aparte, el **monto del Profesional**. Los detalles, reembolsos, comprobantes de pago y reglas de antielusión están en la **Política de Pagos y Antielusión**. Yala emite el comprobante de pago electrónico al RUC del perfil y lo envía dentro de las 24 horas al correo registrado. Una vez confirmado el pago de la Comisión, la Plataforma genera automáticamente una **Constancia Digital de Vinculación** para cada parte (la del

Establecimiento incluye el detalle de la Comisión; la del Profesional solo sus honorarios y condiciones), disponible en la sección **Mis contrataciones** y enviada por correo. La constancia acredita la vinculación registrada en la Plataforma; **no es un contrato de trabajo** ni certifica que el servicio se haya ejecutado, y Yala no es empleador del Profesional.

11. Suspensión y terminación

- Puedes cerrar tu cuenta cuando quieras escribiéndonos; podemos pedirte que antes cierres los turnos en curso.
- Yala puede **suspender o cerrar** cuentas, sedes o Requerimientos por incumplimiento, riesgo para otros usuarios o los animales, información falsa, fraude o requerimiento de autoridad, con o sin aviso previo según la gravedad. En caso de solicitar datos personales o de contacto en la Validación Exprés, la sanción es la **suspensión de la cuenta y la eliminación del Requerimiento** involucrado.
- La terminación no extingue las obligaciones pendientes, como el pago de comisiones devengadas, las de confidencialidad y antielusión.

12. Propiedad intelectual

La marca Yala, el logotipo, el diseño, el software, los textos y las bases de datos de la Plataforma pertenecen a su titular y están protegidos por la normativa peruana de propiedad intelectual (Decreto Legislativo N.° 822 y normas de INDECOPI). No puedes copiarlos, modificarlos ni usarlos sin autorización escrita.

13. Disponibilidad y limitación de responsabilidad

- Procuramos mantener la Plataforma disponible, pero puede haber interrupciones por mantenimiento, fallas de terceros (hosting, internet, Google, WhatsApp) o fuerza mayor.
- En la medida permitida por la ley, Yala **no responde** por daños derivados de la relación entre Profesional y Establecimiento, de la ejecución del acto veterinario, de pagos hechos directamente entre ellos, de información falsa de los usuarios o de decisiones tomadas con base en perfiles, videos o reseñas, de la **inasistencia, tardanza o abandono del turno** por parte del Profesional, ni del **robo, pérdida o daño de herramientas, equipos o pertenencias** de cualquiera de las partes durante o con ocasión de un turno.
- Nada de lo aquí dispuesto limita la responsabilidad que la ley no permite excluir (por ejemplo, por dolo o culpa inexcusable).
- La responsabilidad total de Yala frente a un usuario, cuando exista, se limita al monto de la Comisión pagada por el turno que originó el reclamo.

14. Protección de datos personales

Tratamos tus datos conforme a la **Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales**, su Reglamento y normas complementarias, tal como se explica en la **Política de Privacidad de Datos**. Allí encontrarás qué datos recogemos, para qué, por cuánto tiempo y cómo ejercer tus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

15. Comunicaciones electrónicas

Aceptas recibir avisos de la Plataforma por medios electrónicos: notificaciones dentro de la cuenta, notificaciones push, correo electrónico y, cuando esté habilitado, WhatsApp, relacionados con tu actividad, seguridad, pagos, verificación y cambios en estos documentos. Puedes silenciar los sonidos y las notificaciones push desde tu configuración; los avisos transaccionales y de seguridad pueden seguir llegando.

Yala envía **correos automáticos** del ciclo de tu cuenta (bienvenida y verificación, entrevistas, aprobación o no aprobación, constancia de contratación) y del soporte técnico. Si no registras un correo, esos avisos solo aparecerán dentro de la Plataforma.

Yala puede enviarte periódicamente (cada 6, 12 o 24 horas, según lo defina Yala) **consejos y datos útiles** sobre tu trabajo y sobre el uso de la Plataforma, como notificación dentro de tu cuenta (y notificación push si la activaste). Son mensajes informativos propios de Yala, no publicidad de terceros. También recibirás **recordatorios de turno**, avisos sobre el avance de tu perfil y los resultados de tu verificación.

16. Reclamos y atención al usuario

Puedes presentar consultas, quejas o reclamos por **informes@yalavet.com** o por WhatsApp al **+51 907 376 286**. Los responderemos dentro del plazo legal aplicable (15 días hábiles, ampliable conforme a ley). Cuando corresponda, también podrás acudir al Libro de Reclamaciones y a INDECOPI conforme al Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N.° 29571).

17. Modificaciones

Podemos actualizar estos documentos para reflejar cambios del servicio o de la ley. Publicaremos la nueva versión con su fecha en yalavet.com y, si el cambio es relevante, te lo avisaremos y te pediremos aceptarlo de nuevo al ingresar. Si no estás de acuerdo, puedes cerrar tu cuenta.

18. Ley aplicable y solución de controversias

Estos términos se rigen por las **leyes de la República del Perú**. Las partes buscarán resolver cualquier controversia mediante **trato directo** durante 15 días hábiles desde la comunicación del reclamo; luego podrán acudir a **conciliación extrajudicial**; y, si no hay acuerdo, se someten a los jueces y tribunales del **Distrito Judicial de Lima**, renunciando a cualquier otro fuero, salvo las normas de orden público que protegen al consumidor.

19. Contacto

Yala · Staffing veterinario verificado — yalavet.com · Informes: informes@yalavet.com · Soporte: soporte@yalavet.com · Turnos y pagos: turnosycontrataciones@yalavet.com · WhatsApp +51 907 376 286 · Lima, Perú.