

## **Regulamin konsultacji w gabinecie dietetycznym**

Regulamin określa wzajemne relacje dietetyk – pacjent w ramach świadczonych usług przez gabinet dietetyczny. Regulamin zawiera informacje o zakresie konsultacji dietetycznych, obowiązkach dietetyka i pacjenta oraz sposobie realizacji umowy tak, aby każda ze stron była zadowolona ze współpracy.

### **§ 1 Postanowienia ogólne**

1. Usługodawca świadczy profesjonalne usługi dietetyczne w zakresie konsultacji żywieniowych oraz układania indywidualnych planów żywieniowych przez wyspecjalizowany personel posiadający stosowne kwalifikacje i uprawnienia.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy, do zawarcia, której dochodzi poprzez rozpoczęcie korzystania z usług dietetycznych.
3. Regulamin określa w szczególności:
  - a) zasady korzystania z usług dietetycznych;
  - b) procedurę zawierania Umowy na świadczenie usług dietetycznych;
  - c) zasad przetwarzania danych osobowych Pacjentów przez Usługodawcę;
  - d) zasady postępowania reklamacyjnego.
4. Kontakt z dietetykiem prowadzącym możliwy pod adresem e-mail: [kontakt@annaskowronskadietetyk.pl](mailto:kontakt@annaskowronskadietetyk.pl) tel. 695999892, 602383472 w godzinach 10:00 do 18.00

### **§ 2 Zasady świadczenia usług**

1. Usługa świadczona jest bezpośrednio w gabinecie Usługodawcy w formie spotkania indywidualnego z Pacjentem. Może być także świadczona on-line oraz telefonicznie.
2. Zamówienia przyjmowane są osobiście w siedzibie Usługodawcy, drogą mailową,
  - a. przez portal Znany Lekarz oraz drogą telefoniczną.
3. Usługa świadczona jest na rzecz osób pełnoletnich. W przypadku Pacjenta niepełnoletniego niezbędna jest pisemna zgoda rodzica lub opiekuna prawnego.
4. Umowa na usługi dietetyczne zostaje zawarta na wybraną konsultację zgodnie z
5. okresem i ceną wskazaną w Cenniku.
6. Czas trwania pierwszej wizyty to 60 minut, a wizyty kontrolnej 30 minut.
7. W trakcie pierwszej wizyty Usługodawca przeprowadza wywiad żywieniowo-zdrowotny oraz wypełniona zostaje Karta Pacjenta zawierająca jego dane osobowe oraz informacje o stanie zdrowia.
8. Po pierwszej konsultacji Usługodawca w terminie 10 dni zobowiązany przysyłać materiał drogą elektroniczną na adres mailowy Pacjenta.

9. Świadczone Usługi dietetyczne są odpłatne zgodnie z cenami podanymi w Cennik Usługodawcy znajdującym się na stronie internetowej [www.annaskowronskadietetyk.pl](http://www.annaskowronskadietetyk.pl), profilu Znany Lekarz lub dostępnym w siedzibie.
10. W cenie Usługi możliwe są 3 poprawki w danym planie żywieniowym.
11. Warunkiem korzystania z usług dietetycznych jest zaakceptowanie przez Pacjenta niniejszego Regulaminu.
12. Akceptując Regulamin Pacjent:
  - a) wyraża zgodę na zawarcie umowy o świadczenie na jego rzecz usługi dietetycznej;
  - b) oświadcza, że udzielił wyczerpujących i prawdziwych informacji oraz nie zataił informacji, co do stanu swojego zdrowia oraz nawyków żywieniowych;
  - c) przyjmuje do wiadomości, że przygotowany dla niego indywidualny plan żywieniowy opiera się na aktualnej wiedzy naukowej, jednakże ze względu na niemożność przewidzenia pewnych mechanizmów zachodzących w organizmie człowieka, nie gwarantuje osiągnięcia przez Pacjenta zamierzonych efektów;
  - d) oświadcza, że nie będzie dokonywał samodzielnych zmian w indywidualnie ułożonym dla niego planie żywieniowym;
  - e) oświadcza, że nie będzie rozpowszechniał indywidualnie przygotowanego dla niego planu żywieniowego, ani innych materiałów będących własnością Usługodawcy.
13. Usługodawca ma prawo odmówić wykonania Usługi w sytuacji, gdy:
  - a. przygotowanie wykracza poza jego wiedzę i zakres kompetencji;
  - b) ma uzasadnione wątpliwości co do stanu zdrowia Pacjenta;
  - c) ma uzasadnione wątpliwości co do pełnoletności Pacjenta, a brak jest zgody jego
  - d) rodzica lub opiekuna prawnego.

Wówczas Usługodawca poinformuje o odmowie wykonania planu żywieniowego jak również dokona zwrotu wpłaty, jeżeli taką Pacjent dokonał.

### **§ 3 Konsultacje dietetyczne online**

1. Konsultacje dietetyczne mogą być świadczone w formie zdalnej (online) i stanowią usługę w rozumieniu art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta. Konsultacje online odbywają się za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności:

- telefonu,
- platformy do wideokonferencji (np. platformy ZnanyLekarz).

2. Umowa na konsultację online zostaje zawarta w momencie umówienia wizyty za pośrednictwem portalu ZnanyLekarz, mailowo lub telefonicznie.

3. Po umówieniu konsultacji Pacjent otrzymuje od Usługodawcy wiadomość organizacyjną zawierającą informacje dotyczące terminu, formy konsultacji oraz

niezbędne materiały (w szczególności formularz do wypełnienia – kartę pacjenta).

4. Pacjent zobowiązany jest do zapewnienia we własnym zakresie odpowiednich warunków technicznych do przeprowadzenia konsultacji online (dostęp do Internetu, sprawne urządzenie, kamera i mikrofon).

5. W przypadku wystąpienia sytuacji losowych uniemożliwiających Pacjentowi udział w konsultacji, Pacjent zobowiązany jest poinformować Usługodawcę przed jej terminem. Strony ustalają wówczas nowy termin konsultacji.

6. W przypadku umów zawieranych na odległość prawo odstąpienia od umowy jest wyłączone, jeżeli Usługodawca rozpoczął realizację usługi polegającej na przygotowaniu do konsultacji (w szczególności analizie danych Pacjenta i materiałów wstępnych), za wyraźną zgodą Pacjenta.

#### **§ 4 Indywidualne pakiety diet**

1. Usługodawca oferuje indywidualnie przygotowane pakiety diet. W skład pakietów wchodzi:

a) Pakiet Dobry Start. Pakiet obejmuje:

- konsultację wstępną
- przygotowanie indywidualnego planu żywieniowego
- 1x konsultacja kontrolna i modyfikacje planu żywieniowego po wizycie kontrolnej
- dostęp do aplikacji mobilnej Alloweat
- stały kontakt przez czat w aplikacji

b) Pakiet Stabilizacja zmiany. Pakiet obejmuje:

- konsultację wstępną
- przygotowanie indywidualnego planu żywieniowego
- 3x konsultacja kontrolna i modyfikacje planu żywieniowego po wizycie kontrolnej
- dostęp do aplikacji mobilnej Alloweat
- stały kontakt przez czat w aplikacji

c) Pakiet Długofalowa współpraca. Pakiet obejmuje:

- konsultację wstępną
- przygotowanie indywidualnego planu żywieniowego
- 6x konsultacja kontrolna i modyfikacje planu żywieniowego po wizycie kontrolnej
- dostęp do aplikacji mobilnej Alloweat
- stały kontakt przez czat w aplikacji

2. Po pierwszej konsultacji Usługodawca w terminie 10 dni przesyła materiał drogą elektroniczną na adres mailowy Pacjenta.

Czas ważności pakietu wynosi:

a. Pakiet Dobry Start 2 miesiące współpracy

- b. Pakiet Stabilizacja zmiany na 4 miesiące współpracy
  - c. Pakiet Długofalowa współpraca na 7 miesięcy współpracy
3. Pakiet po upływie tego terminu traci ważność.
  4. Początek okresu ważności pakietu przypada na dzień pierwszej wizyty.
  5. Rezerwacja wizyty w ramach pakietu może być dokonana telefonicznie, mailowo lub przez platformę ZnanyLekarz
  6. Niestawienie się na wizytę lub jej odwołanie na krócej niż 24h przed jej terminem traktuje się jak wizytę zrealizowaną i odejmowana jest ona z pakietu.
  7. Pakiety wizyt nie podlegają zwrotowi ani wymianie na gotówkę.
  8. Pakiet wizyt przeznaczony jest dla jednej osoby i usługi w nim zawarte nie mogą być wykorzystane przez inną osobę/osoby.
  9. Pakiet można opłacić gotówką lub przelewem
  10. W cenie przygotowania indywidualnego pakietu diet możliwe są 3 poprawki w danym planie żywieniowym. Każda kolejna poprawka jest odpłatna zgodnie z cenami podanymi w Cenniku.
  11. W przypadku zakupu indywidualnego pakietu diet odstąpienie od umowy zostaje wyłączone zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta.

## **§ 5 Prawo do korzystania z treści**

1. Materiał udostępniany przez Usługodawcę, w tym indywidualnie sporządzone plany żywieniowe, wygląd oraz treści materiałów opracowanych przez Usługodawcę stanowią jego własność i są objęte ochroną wynikającą z ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

2. Pacjent może korzystać z materiałów udostępnionych w ramach Usługi wyłącznie na użytek własny bezpośrednio związany z realizacją usługi dietetycznej.

3. Pacjent nie jest upoważniony do kopiowania i rozpowszechniania uzyskanych materiałów bez wyraźnej zgody Usługodawcy.

## **§ 6 Odpowiedzialność Usługodawcy**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewłaściwego stosowania diety, jak i zaleceń Usługodawcy.

2. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że niezastosowanie się, bądź wybiórcze stosowanie się do zaleceń, jak również zatajenie informacji na temat stanu zdrowia lub podanie nieprawdy przez Pacjenta może wpłynąć na efekt świadczonej usługi dietetycznej, negatywnie wpłynąć na stan zdrowia Pacjenta, a w wyjątkowych przypadkach nawet zagrażać jego życiu.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za błędnie wykonaną usługę dietetyczną udzieloną na skutek podania przez Pacjenta niepełnych lub nieprawdziwych informacji, a także niepoinformowania o zmianie stanu zdrowia, bądź zatajenia

informacji mających istotne znaczenie dla świadczenia usługi dietetycznej.

4. Usługodawca nie świadczy działalności leczniczej w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej, w szczególności nie udziela konsultacji i świadczeń zdrowotnych w rozumieniu tejże ustawy. Usługa nie stanowi diagnozy lekarskiej, konsultacji medycznej i nie mogą zastępować pacjentowi leczenia lub terapii, realizowanej przez podmiot prowadzący działalność leczniczą.

## **§ 7 Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych zbieranych w celu świadczenia usługi dietetycznych jest Usługodawca, który wdrożył niezbędne środki w celu ich ochrony zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych, ich modyfikacji lub poprawiania, jak również żądania usunięcia z bazy danych prowadzonej przez Usługodawcę, jeżeli usunięcie nie narusza innych przepisów prawa.

3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek niepodanie danych niezbędnych dla świadczenia usług dietetycznych oraz informacji o stanie zdrowia Pacjenta skutkuje brakiem możliwości zawarcia Umowy.

## **§ 8 Reklamacje**

1. Reklamacje można składać pisemnie, drogą elektroniczną na adres mailowy Poradni lub przy wykorzystaniu wzoru formularza stanowiącego załącznik do ustawy o prawach konsumenta.

2. Reklamacja powinna określać przyczynę jej złożenia, datę wystąpienia przyczyny uzasadniającej złożenie reklamacji, żądanie, numer rachunku bankowego Pacjenta, na który w razie uwzględnienia reklamacji Usługodawca zwróci Pacjentowi uiszczonej opłatę.

3. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od jej złożenia. W przypadku, gdy reklamacja jest niekompletna, Usługodawca wystąpi do Pacjenta o jej uzupełnienie.

## **§ 9 Odstąpienie od umowy**

1. W przypadku umów zawieranych na odległość (za pośrednictwem strony internetowej), z uwagi na przedmiot świadczenia tj. zindywidualizowany plan żywieniowy przygotowany z uwzględnienie zindywidualizowanych potrzeb Pacjenta prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone.

2. W przypadku umów zawieranych w gabinecie dietetycznym: Usługodawca ma prawo odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w § 2 ust. 12;

3. Pacjent może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, zanim Usługodawca podejmie się przygotowania planu żywieniowego, jednak nie później niż w

terminie 3 dni od dnia zawarcia umowy na wykonanie Usługi.

4. Dla zachowania terminu niezbędne jest przesłanie oświadczenia przed jego upływem.

5. Oświadczenie winno być przesłane papierowo lub drogą mailową w taki sposób, aby druga strona mogła zapoznać się z jego treścią.

6. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą, a Usługodawca zwraca Pacjentowi zwrotu wpłaty, jeżeli taką Pacjent dokonał.

## **§ 10 Rozwiązanie umowy**

1. Każda ze stron ma prawo wypowiedzieć umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia.

2. Dla skutecznego wypowiedzenia umowy niezbędne jest złożenie oświadczenia drugiej stronie papierowo lub drogą mailową w taki sposób, aby druga strona mogła zapoznać się z treścią.

3. W przypadku wypowiedzenia umowy Pacjent otrzymuje zwrot wpłaconej kwoty proporcjonalnie za niewykorzystaną jeszcze w danym pakiecie Usługę.

4. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Pacjent:

- a) Narusza postanowienia niniejszej umowy;
- b) Rozpowszechnia bez zgody i wiedzy Usługodawcy materiały będące jego własnością, w tym plany żywieniowe
- c) U Pacjenta pojawią się dolegliwości uniemożliwiające dalsze stosowanie diety.

5. Pacjent ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Usługodawca:

- a) Realizuje usługę niezgodnie z umową;
- b) Nie kontroluje postępów Pacjenta;
- c) U Pacjenta pojawią się dolegliwości uniemożliwiające dalsze stosowanie diety.

## **§ 11 Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn m.in. zmianą warunków świadczenia usług lub zmiany przepisów prawa, w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie informuje Pacjentów z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności: Kodeksu cywilnego; ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną; ustawy o prawach konsumenta, ustawy o ochronie danych osobowych oraz inne właściwe przepisy prawa.

3. Na wypadek, gdyby niektóre postanowienia niniejszego Regulaminu okazały się nieważne, bezskuteczne lub uznane zostały za klauzule niedozwolone, wówczas

nie powoduje to nieważności całego Regulaminu, a w miejsce niedozwolonych postanowień zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy prawa.