

Regulamin świadczenia usług dietetycznych

Regulamin określa warunki oraz zasady świadczenia usług dietetycznych przez Magdalenę Duchnowską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Dietoterapia Magdalena Duchnowska (Usługodawca) na rzecz Pacjentów (Usługobiorca).

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Usługodawca świadczy profesjonalne usługi dietetyczne w zakresie doradztwa żywieniowego, układania indywidualnych planów żywieniowych oraz opracowywania innych materiałów pomocniczych.
2. Regulamin stanowi integralną część umowy, do zawarcia której dochodzi poprzez rozpoczęcie korzystania z usług dietetycznych Usługodawcy.
3. Regulamin określa w szczególności:
 - a. zasady korzystania z usług dietetycznych;
 - b. procedurę zawierania Umowy na świadczenie usług dietetycznych;
 - c. zasady przetwarzania danych osobowych Pacjentów przez Usługodawcę;
 - d. zasady postępowania reklamacyjnego.
4. Kontakt z dietetykiem prowadzącym jest możliwy pod adresem e-mail: kontakt@duchnowska-dietoterapia.pl oraz opcjonalnie poprzez aplikację AvoDiet udostępnianą wybranym Pacjentom w ramach świadczenia usługi.

§ 2 Zasady świadczenia usług dietetycznych

1. Usługa świadczona jest drogą internetową w formie umówionych spotkań na platformie Google Meet lub bezpośrednio w gabinecie udostępnionym przez jeden z podmiotów współpracujących z Usługodawcą.
2. Zamówienia przyjmowane są
 - a. drogą mailową
 - b. za pomocą formularza dostępnego na stronie duchnowska-dietoterapia.pl
 - c. poprzez platformę ZnanyLekarz.pl
 - d. bezpośrednio w placówce jednego z podmiotów współpracujących z Usługodawcą.
3. Usługa świadczona jest zarówno na rzecz osób pełnoletnich jak i niepełnoletnich. W przypadku Pacjenta niepełnoletniego niezbędna jest pisemna zgoda rodzica lub opiekuna prawnego, a za jego bezpieczeństwo odpowiedzialność nadal ponosi rodzic lub opiekun prawny.
4. Umowa na usługi dietetyczne zostaje zawarta na wybrany pakiet zgodnie z okresem i ceną wskazaną w Cenniku.

5. Czas trwania pierwszej wizyty to około 60-90 minut, a wizyty kontrolnej ok. 45 minut.
6. W trakcie pierwszej wizyty Usługodawca przeprowadza wywiad żywieniowo-zdrowotny oraz wypełniona zostaje Karta Pacjenta zawierająca jego dane osobowe oraz informacje o stanie zdrowia.
7. Po przeprowadzeniu konsultacji Usługodawca w terminie 10 dni roboczych zobowiązany jest przesłać związane z nią materiały drogą elektroniczną na adres mailowy Pacjenta, bądź umówić Pacjenta na kolejną wizytę, na której ma miejsce odbiór i omówienie tych materiałów.
8. Zamawianie usług innych niż konsultacje dostępne jest wyłącznie dla Pacjentów, którzy odbyli już przynajmniej jedną konsultację przeprowadzoną przez Usługodawcę.
9. W przypadku zamówienia jadłospisu lub innych usług polegających na opracowywaniu materiałów (nie konsultacji), Usługodawca w terminie 10 dni roboczych od opłacenia usługi (rozumianym zgodnie z treścią § 6) zobowiązany jest przesłać wspomniane materiały drogą elektroniczną na adres mailowy Pacjenta, bądź umówić Pacjenta na kolejną wizytę, na której ma miejsce ich odbiór i omówienie.
10. Świadczone Usługi dietetyczne są odpłatne zgodnie z cenami podanymi w Cenniku Usługodawcy dostępnym:
 - a. na stronie internetowej duchnowska-dietoterapia.pl
 - b. na platformie Znanylekarz.pl
 - c. w placówkach podmiotów współpracujących z Usługodawcą.
11. W cenie Usługi możliwa jest jedna poważna poprawka polegająca na wymianie jednej lub więcej potraw/składników w danym planie żywieniowym, jeżeli zostanie ona zgłoszona w terminie do 14 dni od otrzymania jadłospisu przez Pacjenta. Ponadto Usługobiorca ma możliwość samodzielnej zamiany produktów i dań za pomocą aplikacji AvoDiet według instrukcji przekazanych przez dietetyka prowadzącego na konsultacji lub drogą mailową.
12. Warunkiem korzystania z usług dietetycznych jest zaakceptowanie przez Pacjenta niniejszego Regulaminu i oświadczenia o zapoznaniu się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych Pacjenta.
13. 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 (innych niż ustalone podczas konsultacji lub drogą mailową z dietetykiem prowadzącym) 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.

14. Usługodawca ma prawo odmówić wykonania Usługi w sytuacji, gdy:

- a) jej 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 i brak jest zgody jego rodzica lub opiekuna prawnego

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

§ 3 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.

§ 4 Odpowiedzialność Usługodawcy

- 1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewłaściwego stosowania diety 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 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 może zastępować pacjentowi leczenia lub terapii, realizowanej przez podmiot prowadzący działalność leczniczą.

§ 5 Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych zbieranych w celu świadczenia usług 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.
4. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych Pacjenta przez Usługodawcę stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§ 6 Zasady płatności

1. Jeżeli usługa świadczona jest stacjonarnie, płatność za usługę realizowana jest w recepcji podmiotu współpracującego z Usługodawcą, zgodnie z zasadami rozliczeń tam obowiązującymi.
4. W przypadku świadczenia usług online:
 - a. płatność dokonywana jest przelewem na rachunek bankowy Usługodawcy, z obowiązkowym wskazaniem w tytule przelewu: imienia i nazwiska Pacjenta oraz daty wizyty.
 - b. płatność musi zostać zaksięgowana najpóźniej na 24 godziny przed ustalonym terminem konsultacji. Brak terminowej płatności uprawnia Usługodawcę do odwołania wizyty.
 - c. w przypadku zamówienia jadłospisu w trakcie konsultacji online lub po jej zakończeniu, Pacjent zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie do 48 godzin od dnia ustalenia szczegółów jego wykonania.
2. Za datę płatności uważany jest dzień zaksięgowania wpłaty na koncie Sprzedawcy, bądź przesłania potwierdzenia przelewu elektronicznego w formie pliku PDF.

§ 7 Reklamacje

1. Reklamacje można składać pisemnie, drogą elektroniczną na adres mailowy Usługodawcy lub przy wykorzystaniu załącznika nr 2 do niniejszego Regulaminu, bądź 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 uiszczoną opłatę. Wzór formularza reklamacyjnego znajduje się w załączniku 1.
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.

§ 8 Odstąpienie od umowy

1. W przypadku umów zawieranych na odległość, z uwagi na przedmiot świadczenia tj. zindywidualizowany plan żywieniowy przygotowany z uwzględnieniem zindywidualizowanych potrzeb Pacjenta prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone, chyba że Usługodawca postanowi inaczej.
2. W przypadku umów zawieranych stacjonarnie:
 - a) Usługodawca ma prawo odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w § 2 ust. 12;
 - b) 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.
3. Chęć odstąpienia od umowy Pacjent zgłasza drogą mailową lub na piśmie przed upłynięciem powyższego terminu.
4. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą, a Usługodawca zwraca Pacjentowi wpłatę za usługę, jeżeli Pacjent jej dokonał.
5. W przypadku rozpoczęcia realizacji usługi (np. odbycia konsultacji, opracowania planu żywieniowego lub zaleceń) odstąpienie od umowy nie jest możliwe, a opłata nie podlega zwrotowi.
6. Po umówieniu terminu konsultacji online Pacjent ma prawo do zmiany lub odwołania terminu najpóźniej 24 godziny przed planowanym rozpoczęciem spotkania. W przypadku odwołania terminu później niż 24 godziny przed rozpoczęciem spotkania lub nie pojawienia się na konsultacji Pacjent zobowiązany jest do opłacenia usługi.
7. Usługodawca ma prawo odstąpić od realizacji umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy:
 - a. Pacjent narusza postanowienia niniejszego regulaminu;
 - b. Pacjent rozpowszechnia bez zgody Usługodawcy materiały stanowiące jego własność (w tym plany żywieniowe lub zalecenia);

- c. U Pacjenta wystąpią dolegliwości zdrowotne uniemożliwiające dalsze korzystanie z usługi.
8. Pacjent ma prawo odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
- a. Usługodawca realizuje usługę niezgodnie z jej zakresem;
 - b. U Pacjenta pojawią się dolegliwości uniemożliwiające dalsze korzystanie z usługi.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn m.in. zmiany 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 Regulaminem 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.

Załącznik. Wzór formularza reklamacji

.....
(miejscowość, data)

Dietoterapia Magdalena Duchnowska

NIP: 9721371197

REGON: 543048609

.....
(imię, nazwisko konsumenta)

.....
(adres konsumenta)

REKLAMACJA

Niniejszym, zawiadamiam, że usługa dietetyczna zawarta na podstawie Umowy z dnia moim zdaniem została wykonana niezgodnie z umową.

Wadliwość usługi polega na
.....

Mając na uwadze powyższe, wnoszę o:

- ☐ ponowne wykonanie usługi zgodnie z umową
- ☐ obniżenie ceny o kwotę (jeżeli wykonanie umowy jest niemożliwe) oraz zwrot na mój numer konta

.....
Czytelny podpis składającego reklamację