

Regulamin świadczenia usług dietetycznych

Regulamin określa warunki oraz zasady świadczenia usług dietetycznych w gabinecie z siedzibą w Gdańsku przy ul. Kartuskiej 278 przez Dietetyk Agatę Synowiecką prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Agata Synowiecka NIP 5833530782 na rzecz Pacjentów (Usługobiorca).

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Usługodawca świadczy profesjonalne usługi dietetyczne w zakresie doradztwa żywieniowego 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.
1. Kontakt z dietetykiem możliwy pod adresem e-mail: dietetyk.asynowiecka@gmail.com tel. 500 097 638 w godzinach 8 - 20 od poniedziałku do piątku.

§ 2 Zasady świadczenia usług dietetycznych

1. Usługa świadczona jest bezpośrednio w gabinecie Usługodawcy lub online w formie spotkania indywidualnego z Pacjentem.
2. Zamówienia przyjmowane są osobiście w siedzibie Usługodawcy, drogą mailową, telefoniczną oraz przez portal ZnanyLekarz.pl.
3. Konsultacje zdalne prowadzone są za pomocą platformy Google Meet, po uprzednim przesłaniu indywidualnego linku do spotkania.
4. Usługa świadczona jest na rzecz osób pełnoletnich. W przypadku Pacjenta niepełnoletniego niezbędna jest pisemna zgoda rodzica lub opiekuna prawnego.
5. Umowa na usługi dietetyczne zostaje zawarta na wybrany pakiet zgodnie z okresem i ceną wskazaną w Cenniku.
6. Czas trwania pierwszej wizyty to 50 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 7 dni roboczych zobowiązany jest przesłać plan żywieniowy drogą elektroniczną na adres mailowy Pacjenta. Zalecenia żywieniowe przesyłane są drogą elektroniczną w ciągu 3 dni od konsultacji.
9. Świadczone Usługi dietetyczne są odpłatne zgodnie z cenami podanymi w Cenniku Usługodawcy znajdującym się na stronie internetowej lub dostępnym w siedzibie.
10. W cenie Usługi możliwe są 2 poprawki w danym planie żywieniowym.
11. Warunkiem korzystania z usług dietetycznych jest zaakceptowanie przez Pacjenta niniejszego Regulaminu oraz załącznika nr 1. Oświadczenie o zapoznaniu się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych Pacjenta.
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 rodzica lub opiekuna prawnego

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

14. W przypadku spóźnienia klienta na wizytę wynoszącego 15 minut lub więcej Usługodawca może odmówić przeprowadzenia konsultacji.

15. Vouchery

- a. Voucher jest wydawany w formie eleganckiego zaproszenia zapakowanego w kopertę lub w formie elektronicznej.
- b. Vouchery są dostępne w ciągłej sprzedaży. Przedmiotem vouchera jest jednorazowa konsultacja dietetyczna.
- c. Termin ważności Vouchera wynosi 3 miesiące od daty zakupu. Data ważności Vouchera nie może ulec wydłużeniu.
- d. W przypadku niewykorzystania Vouchera podarunkowego w terminie jego ważności, Klient nie ma prawa skorzystać z zakupionej usługi, której dotyczy Voucher.
- e. Klient nie ma prawa wymiany Vouchera podarunkowego na świadczenie pieniężne.
- f. Warunkiem skorzystania z Vouchera jest rezerwacja przez Klienta terminu wykonania usługi, której dotyczy Voucher. Voucher może być wykorzystany wyłącznie jeden raz.
- g. W razie braku anulowania rezerwacji, na 24h przed umówioną wizytą, Voucher uznany zostaje za wykorzystany.
- h. Vouchery podarunkowe imienne nie mogą być przeniesione na inną osobę.

§ 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, 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. Poradnia 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. Poradnia 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.

§ 5 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.
4. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych Pacjenta przez Usługodawcę stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§ 6 Reklamacje

1. Reklamacje można składać pisemnie, drogą elektroniczną na adres mailowy Poradni 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 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.

§ 7 Odstąpienie od umowy

1. W przypadku umów zawieranych w gabinecie dietetycznym:
 - a. Usługodawca ma prawo odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w § 2 ust. 12 oraz 14.

- b. Pacjent może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, zanim Usługodawca podejmie się przygotowania planu żywieniowego, jednak nie później niż w terminie 2 dni od dnia zawarcia umowy na wykonanie Usługi.
1. Dla zachowania terminu niezbędne jest przesłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie winno być przesłane papierowo lub drogą mailową w taki sposób, aby druga strona mogła zapoznać się z jego treścią.
2. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą, a Usługodawca zwraca Pacjentowi zwrot wpłaty, jeżeli taką Pacjent dokonał.

§ 8 Rozwiązanie umowy

1. 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.
2. W przypadku odstąpienia od umowy Pacjent otrzymuje zwrot wpłaconej kwoty proporcjonalnie za niewykorzystaną jeszcze w danym pakiecie Usługę.
3. 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 pojawiają się dolegliwości uniemożliwiające dalsze stosowanie diety.
4. Pacjent ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli u Pacjenta pojawiają się dolegliwości uniemożliwiające dalsze stosowanie diety.

§ 9 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.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności: Kodeksu cywilnego; 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 nr 1.

Obowiązek informacyjny RODO

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: „RODO”) informujemy, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Agata Synowiecka z siedzibą w Gdańsku przy ul. Kartuskiej 278, NIP: 5833530728, REGON: 540930318.
2. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu świadczenia usług dietetycznych tj. poradnictwo dietetyczne, analiza składu ciała, przygotowanie planu żywieniowego i inne usługi dietetyczne na podstawie art. 6 ust. 1 RODO.
3. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być podmioty świadczące usługi IT, księgowe.
4. Dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich i organizacji międzynarodowych.
5. Pani/Pana dane osobowe oraz dokumentacja poradni będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż wynika to z obowiązujących przepisów i jest niezbędne do funkcjonowania poradni.
6. Posiada Pani/Pan prawo do:
 - żądania dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
 - wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania,
 - przenoszenia danych,
 - cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie (jeżeli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody),
 - wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).
7. Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie odmowa świadczenia usługi dietetycznej.
8. Pani / Pana dane osobowe nie będą profilowane.
9. Pani / Pana dane osobowe będą zbierane w minimalnym zakresie, jednak konieczne jest podanie: imię i nazwisko, data urodzenia, adres mailowy, numer telefonu, dane medyczne wrażliwe (stan zdrowia, przebyte choroby, alergie, tryb życia, płeć, masa ciała, wzrost, stan fizjologiczny).

Data ostatniej aktualizacji: 1.04.2025r.

Załącznik nr 2.

.....

(*miejsowość, data*)

Poradnia Dietetyczna Agata Synowiecka

.....

(*imię, nazwisko konsumenta*)

.....

(*adres konsumenta*)

REKLAMACJA

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

Niewłaściwość wykonanej usługi polega na

.....

.....

.....

.....

Mając na uwadze powyższe, wnoszę o:

☐ ponowne wykonanie usługi zgodnie z Umową

☐ obniżenie ceny w kwocie (jeżeli wykonanie umowy jest niemożliwe)
oraz zwrot na mój numer konta

.....

Czytelny podpis składającego reklamację