

Regulamin świadczenia usług dietetycznych

Regulamin określa warunki oraz zasady świadczenia usług w formie stacjonarnej i on-line z zakresu dietetyki przez Paulinę Tyrzyk prowadzącą działalność nierejestrowaną pod nazwą Horyzonty Zdrowia (Dietetyk) na rzecz Pacjentów (Pacjent).

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Dietetyk świadczy profesjonalne usługi dietetyczne w tym psychodietetyczne w zakresie doradztwa żywieniowego oraz układania indywidualnych planów żywieniowych oraz analizę składu ciała metodą BIA oraz posiada 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 możliwy pod adresem e-mail: kontakt@horyzontyздrowia.pl lub tel.: **884 510 214** w godzinach od 9 do 19 w dni powszednie.

§ 2 Zasady świadczenia usług dietetycznych

1. Usługa świadczona jest bezpośrednio w gabinecie stacjonarnym w formie spotkania indywidualnego z Pacjentem. Może być także świadczona on-line oraz telefonicznie.
2. Zamówienia przyjmowane są drogą mailową oraz 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 wybrany pakiet zgodnie z okresem i ceną wskazaną w Cenniku.
5. Czas trwania pierwszej wizyty to 50 minut, wizyty kontrolnej 30 minut, analiza składu ciała ok. 15 minut. Istnieje możliwość wydłużenia czasu wizyty po wcześniejszym uzgodnieniu z Dietetykiem.
6. Konsultacja on-line odbywa się za pośrednictwem aplikacji uzgodnionej przez Dietetyka i Pacjenta.
7. W trakcie pierwszej wizyty Dietetyk przeprowadza wywiad żywieniowo-zdrowotny oraz wypełniona zostaje Karta Pacjenta zawierająca jego dane osobowe oraz informacje o stanie zdrowia.
8. W przypadku usługi Konsultacja dietetyczna/psychodietetyczna z indywidualnymi zaleceniami bądź Konsultacja dietetyczna/psychodietetyczna z indywidualnym jadłospisem - po pierwszej konsultacji Dietetyk w terminie 10 dni roboczych zobowiązany jest umówić Pacjenta na drugą wizytę, na której ma miejsce odbiór i omówienie zaleceń/diety bądź przesyła materiał drogą elektroniczną na adres mailowy Pacjenta.
9. Świadczone Usługi dietetyczne są odpłatne zgodnie z cenami podanymi w Cenniku znajdującym się na stronie internetowej Dietetyka.
10. Ceny podane w Cenniku są podane w polskich złotych (PLN).
11. Rodzaj Konsultacji, jej zakres oraz termin ustalane są indywidualnie i potwierdzane przez Sprzedawcę w wiadomości e-mail wysłanej do Pacjenta. Pacjent przesyła Sprzedawcy

- wiadomość e-mail z akceptacją przesłanych ustaleń, co jest równoznaczne z akceptacją niniejszego Regulaminu i zawarciem umowy.
12. Płatności za Usługi dietetyczne należy dokonać przed Konsultacją w terminie wskazanym przez Dietetyka za pomocą przelewu bankowego na wskazany przez Dietetyka numer rachunku bankowego.
 13. W przypadku braku możliwości stawienia się na umówioną wcześniej wizytę Pacjent jest zobowiązany jest poinformować Dietetyka najpóźniej na 24 godziny przed planowanym spotkaniem.
 14. W przypadku konieczności odwołania ustalonego spotkania przez Pacjenta istnieje możliwość przełożenia go na inny termin, pod warunkiem zachowania minimum 24-godzinnego wyprzedzenia odwołania Konsultacji. Jedynie w wyjątkowych przypadkach ustalanych indywidualnie istnieje możliwość pominięcia tej zasady. Jeśli warunek nie zostanie spełniony, Konsultacja przepada i nie ma możliwości zwrotu dokonanej przez Pacjenta płatności.
 15. W wyjątkowych sytuacjach wizyta może zostać odwołana przez Dietetyka z minimum 24-godzinnym wyprzedzeniem – wówczas zostanie ustalony nowy termin wizyty. Jedynie w wyjątkowych przypadkach ustalanych indywidualnie istnieje możliwość pominięcia tej zasady.
 16. W cenie Usługi możliwe są 2 poprawki w danym planie żywieniowym.
 17. Pacjent zobowiązany jest stawić się punktualnie na spotkanie związane z realizacją Usługi.
 18. W przypadku spóźnienia na umówią wizytę, czas wizyty zostaje skrócony o czas, jaki Pacjent się spóźnił.
 19. 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.
 20. 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) w przypadku usługi analizy składu ciała, oświadcza, że nie istnieją do tego przeciwwskazania: rozrusznik serca, urządzenia elektryczne w jamie brzusznej typu „Ability”, czynna padaczka, ciąża, metalowe implanty;
 - d) 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;
 - e) oświadcza, że nie będzie dokonywał samodzielnych zmian w indywidualnie ułożonym dla niego planie żywieniowym;
 - f) oświadcza, że nie będzie rozpowszechniał indywidualnie przygotowanego dla niego planu żywieniowego, ani innych materiałów będących własnością Usługodawcy.
 21. Dietetyk 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;
 - d) zachowanie Klienta świadczy o tym, że jest on niepoczytalny, wykazuje zachowanie obraźliwe i naruszające dobra osobiste Dietetyka i/lub jest pod wpływem: alkoholu, narkotyków, środków odurzających, psychotropowych, innych substancji o działaniu podobnym do ww.

Wówczas Dietetyk 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 Dietetyka, w tym indywidualnie sporządzone plany żywieniowe, wygląd oraz treści materiałów opracowanych przez Dietetyka 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 Dietetyka.

§ 4 Odpowiedzialność Dietetyka

1. Dietetyk 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. Dietetyk 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. Dietetyk 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 Dietetyk, 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 Dietetyka 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 Dietetyk zwróci Pacjentowi uiszczoną opłatę.
3. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od jej złożenia. W przypadku, gdy reklamacja jest niekompletna, Dietetyk wystąpi do Pacjenta o jej uzupełnienie.

§ 7 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 uwzględnieniem zindywidualizowanych potrzeb Pacjenta prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone.
2. W przypadku umów zawieranych w gabinecie dietetycznym:
 - a) Dietetyk ma prawo odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych w § 2 ust. 21;
 - b) Pacjent może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, zanim Dietetyk podejmie się przygotowania planu żywieniowego, jednak nie później niż w terminie 3 dni od dnia zawarcia umowy na wykonanie Usługi.
3. 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.
4. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą, a Dietetyk zwraca Pacjentowi zwrot wpłaty, jeżeli taką Pacjent dokonał.

§ 8 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 odstąpienia od umowy Pacjent otrzymuje zwrot wpłaconej kwoty proporcjonalnie za niewykorzystaną jeszcze w danym pakiecie Usługę.
4. Dietetyk 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 Dietetyk:
 - a) Realizuje usługę niezgodnie z umową;
 - b) Nie kontroluje postępów Pacjenta;
 - c) U Pacjenta pojawią się dolegliwości uniemożliwiające dalsze stosowanie diety.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Dietetyk 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 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.

Oświadczam, że zapoznałam/em się z treścią niniejszego Regulaminu

.....
Miejscowość, data

.....
Czytelny podpis Pacjenta

Załącznik nr 1.

Oświadczenie o zapoznaniu się z klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych Pacjenta

Zgodnie z ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych (RODO) informuję, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Paulina Tyrzyk, adres e-mail: kontakt@horyzontydzdrowia.pl, www.horyzontydzdrowia.pl (dalej: Administrator).
2. Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą w celu:
 - a) realizowania Umowy o świadczenie usługi dietetycznej;
 - b) kontaktu z Pacjentem;
 - c) analizy stanu zdrowia w celu dopasowania indywidualnych zaleceń dietetycznych;
 - d) wysyłki newslettera.
3. Odbiorcą Pani/Pana danych osobowych będą podmioty zewnętrzne przetwarzające dane w imieniu Administratora na podstawie umów powierzenia, które wdrożyły u siebie zasady przetwarzania danych osobowych.
4. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres realizacji usług świadczonych przez Administratora oraz przez okres wynikający z przedawnienia roszczeń, prowadzenia księgowości czy innych uprawnień w tym zakresie (przepisy o archiwizacji). W przypadku przetwarzania na podstawie zgody do momentu cofnięcia przez Panią/Pana zgody.
5. W związku z przetwarzaniem Pani/Pana danych osobowych przez Administratora, przysługują Pani/Panu prawo do:
 - a) informacji, jakie dane osobowe dotyczące Pani/Pana przetwarzane są przez Administratora oraz do otrzymania kopii tych danych (tzw. prawo dostępu). Wydanie pierwszej kopii danych jest darmowe, za kolejne Administrator może naliczyć opłatę;
 - b) jeżeli przetwarzane dane staną się nieaktualne lub niekompletne (lub w inny sposób niepoprawne) ma Pani/Pan prawo zażądać ich sprostowania;
 - c) w pewnych sytuacjach może Pani/Pan zwrócić się do Administratora o usunięcie swoich danych osobowych, tj. kiedy dane przestaną być potrzebne Administratorowi do celów, o których Panią/Pana informował; kiedy cofnie Pani/Pan zgodę na przetwarzanie danych (o ile Administrator nie ma prawa przetwarzać danych na innej podstawie prawnej); jeżeli do przetwarzania doszłoby niezgodnie z prawem, albo jeśli konieczność usunięcia danych wynika z obowiązku prawnego Administratora;
 - d) w przypadku, gdy Pani/Pana dane osobowe przetwarzane są przez Administratora na podstawie udzielonej zgody na przetwarzanie albo w celu wykonania umowy zawartej z Administratorem, ma Pani/Pan prawo przenieść swoje dane do innego administratora.
6. Jeśli uzna Pani/Pan, że przetwarzane dane osobowe są nieprawidłowe, przetwarzanie jest niezgodne z prawem lub Administrator nie potrzebuje już określonych danych albo kiedy wniesie Pani/Pan sprzeciw wobec przetwarzania, może Pani/Pan także zażądać, aby przez określony, potrzebny czas (np. sprawdzenia poprawności danych lub dochodzenia roszczeń) Administrator nie dokonywał na danych żadnych operacji, a jedynie je przechowywał.
7. Administrator nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
8. Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy prawa o ochronie danych.

W przypadku pytań lub wątpliwości zachęcamy do kontaktu mailowego: kontakt@horyzontydzdrowia.pl

Oświadczam, że zapoznałem się z powyższą informacją:

Data, czytelny podpis Pacjenta

**Załącznik nr 2.
Wzór formularza reklamacji**

.....
(*miejsowość, data*)

.....
.....
(*nazwa i adres*)

.....
(*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