

Regulamin współpracy świadczenia usług dietetycznych indywidualnych

Regulamin określa warunki oraz zasady świadczenia usług dietetycznych w **gabinecie Joanna Nowacka -dietetyk kliniczny** z siedzibą w Bytomiu przez prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Dietetyka kliniczna JOANNA NOWACKA (Usługodawca) 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.
4. Kontakt z dietetykiem prowadzącym jest możliwy pod adresem e-mail: **kontakt@dietetyknowacka.pl** , tel . **733 912 712** w godzinach : pon-pt 8-20.

§ 2 Zasady świadczenia usług dietetycznych

Gabinet świadczy usługi w formie:

- konsultacji dietetycznych,
- indywidualnych jadłospisów,
- pakietów współpracy START,
- pakietów współpracy BALANCE,
- pakietów współpracy HARMONIA,
- pakietów CONTINUE,
- współpracy online,
- współpracy dla par,
- analizy składu ciała.

Szczegółowy zakres każdej usługi określa aktualna oferta zamieszczona na stronie internetowej.

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 oraz telefoniczną.
3. Usługa świadczona jest na rzecz osób pełnoletnich. W przypadku Pacjenta niepełnoletniego niezbędna jest pisemna zgoda rodzica lub opiekuna prawnego – ewentualna obecność rodzica- mile widziana.
4. Umowa na usługi dietetyczne zostaje zawarta na wybrany pakiet zgodnie z okresem i ceną wskazaną we współpracy.

5. Czas trwania pierwszej wizyty to 60 minut, a wizyty kontrolnej 15-30minut.
6. W trakcie pierwszej wizyty Usługodawca przeprowadza wywiad żywieniowo-zdrowotny oraz wypełniona zostaje Karta Pacjenta zawierająca jego dane osobowe oraz informacje o stanie zdrowia. Zostają przeprowadzone także niezbędne pomiary antropometryczne – chyba, że stan zdrowia jest przeciwwskazaniem.
7. Podczas pierwszej konsultacji Usługodawca może umówić Pacjenta na drugą wizytę, na której ma miejsce odbiór i omówienie diety bądź przesyłać materiał drogą elektroniczną na adres mailowy Pacjenta.
8. Świadczone Usługi dietetyczne są odpłatne zgodnie z cenami podanymi we współpracy Usługodawcy znajdującym się na stronie internetowej lub dostępnym w siedzibie.
9. 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.
10. 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.**
 - f) **Oświadcza, że przyjął do informacji fakt iż jadłospis ułożony jest pod wywiad medyczno- żywieniowy, który jasno określał preferencje smakowe pacjenta i był dobrany indywidualnie. W związku z układaniem jadłospisu po wywiadzie żywieniowym – do jadłospisu przysługują 2 poprawki / wymiana całych dan – jednorazowo .Kolejne poprawki tego jadłospisu kosztują 50 zł.**
11. 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 prawnegoWówczas Usługodawca poinformuje o odmowie wykonania planu żywieniowego jak również dokona zwrotu wpłaty, jeżeli taką Pacjent dokonał.

§3. Pakiety współpracy

1. Pakiet stanowi kompleksową usługę dietetyczną obejmującą opiekę dietetyka przez określony czas.
2. Pakiet nie jest zbiorem pojedynczych usług podlegających odrębnemu rozliczeniu.
3. Zakres świadczeń realizowanych w ramach pakietu wynika z aktualnego opisu danego pakietu.
4. Pakiet obejmuje wyłącznie świadczenia wskazane w jego opisie.

§4. Rozpoczęcie współpracy

1. Współpraca rozpoczyna się w dniu odbycia pierwszej konsultacji dietetycznej.
2. Czas trwania pakietu liczony jest od dnia pierwszej konsultacji.
3. Pakiety miesięczne obowiązują przez 30 dni.
4. Pakiety trzymiesięczne obowiązują przez 90 dni.
5. Po upływie okresu obowiązywania pakiet wygasa.

§5. Rezerwacja wizyt

1. Wizyty odbywają się po wcześniejszym umówieniu terminu.
2. Pacjent zobowiązuje się do punktualnego stawienia na wizytę.
3. Spóźnienie skraca czas konsultacji i nie powoduje jej przedłużenia.

§6. Zmiana terminu i odwołanie wizyty

1. Wizytę można odwołać lub przełożyć najpóźniej 24 godziny przed planowanym terminem.
2. Odwołanie wizyty po upływie tego terminu lub niestawienie się na konsultację skutkuje uznaniem wizyty za zrealizowaną.
3. W takim przypadku konsultacja nie podlega zwrotowi ani przełożeniu na inny termin.

§7. Płatności

1. Płatność za konsultacje jednorazowe i jadłospisy odbywa się z góry.
2. Pierwsza rata płatna jest przed rozpoczęciem współpracy.
3. Kolejne raty płatne są co 30 dni od rozpoczęcia pakietu.
4. Brak terminowej płatności może skutkować zawieszeniem współpracy do czasu uregulowania należności.
5. Przedwczesna rezygnacja ze współpracy nie jest równoznaczna ze zwrotem kosztów.

Pakiety mogą być opłacone:

- jednorazowo,
- w ratach zgodnie z aktualną ofertą.

§8. Kontakt z dietetykiem

1. W ramach pakietów Pacjent ma możliwość kontaktu z dietetykiem w sprawach związanych z realizacją zaleceń.
2. Kontakt odbywa się drogą mailową lub za pośrednictwem ustalonego komunikatora.
3. Odpowiedzi udzielane są w dni robocze w ciągu 24–48 godzin.
4. Kontakt nie zastępuje konsultacji lekarskiej ani pomocy w stanach nagłych.

§9. Aktualizacja jadłospisu

1. Aktualizacje planu żywieniowego realizowane są zgodnie z zakresem wybranego pakietu.
2. Aktualizacja obejmuje dostosowanie jadłospisu do postępów, zmiany stanu zdrowia lub zgłoszonych potrzeb.

3. Niewykorzystane aktualizacje nie przechodzą na kolejny okres współpracy.

§10. Konsultacje kontrolne

1. Konsultacje kontrolne realizowane są wyłącznie w okresie obowiązywania pakietu.
2. Pacjent zobowiązany jest do samodzielnego umawiania terminów konsultacji.
3. Niewykorzystane konsultacje wygasają wraz z zakończeniem pakietu i nie podlegają zwrotowi ani przeniesieniu.

§11 . Przedłużenie współpracy

1. Po zakończeniu pakietu Pacjent może kontynuować współpracę poprzez zakup kolejnego pakietu dostępnego w aktualnej ofercie.
2. Kontynuacja współpracy wymaga opłacenia nowego pakietu.

§12 . Rezygnacja i zwroty

1. Ze względu na indywidualny charakter usług dietetycznych oraz przygotowanie materiałów dostosowanych do Pacjenta, rozpoczęty pakiet nie podlega zwrotowi ani częściowemu rozliczeniu.
2. Rezygnacja z dalszej współpracy nie stanowi podstawy do zwrotu opłaty za niewykorzystaną część pakietu.
3. Indywidualne jadłospisy oraz zalecenia dietetyczne nie podlegają zwrotowi po ich przekazaniu Pacjentowi.
4. Nie ma możliwości wcześniejszego zakończenia współpracy.

§ 13 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.

§ 14 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.

§ 15 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.

§ 16 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 uiszczoną 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.

§ 17 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) 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. 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 Usługodawca zwraca Pacjentowi zwrotu wpłaty, jeżeli taką Pacjent dokonał.

§ 18 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. Usługodawca ma prawo wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Pacjent:
 - a) Narusza postanowienia niniejszej umowy;
 - b) Rozpowszechnia bez zgody i wiedzy Usługodawcy materiały będącego jego własnością, w tym plany żywieniowe;
 - c) U Pacjenta pojawiają 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 pojawiają się dolegliwości uniemożliwiające dalsze stosowanie diety.

§ 19 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.

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 DIETETYKA KLINICZNA – JOANNA NOWACKA z siedzibą w Bytomiu przy ul. PI.Wojska Polskiego 9, Bytom adres e-mail: kontakt@dietetyknowacka.pl www.dietetyknowacka.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@dietetyknowacka.pl

Oświadczam, że zapoznałem się z powyższą informacją:

Data, czytelny podpis Pacjenta