

Regulamin Usług (załącznik nr 3)

Ważny od 01.02.2020

§1

Informacje ogólne

Niniejszy Regulamin został sporządzony w celu określenia szczegółowych zasad korzystania z Usług Online oraz Usług Stacjonarnych oferowanych przez Tomasza Zagórskiego z siedzibą w Warszawie, przy ul. Dywizjonu 303, 161 prowadzącego działalność gospodarczą pod marką La Caloria - Poradnia dietetyczna.

§2

Definicje

Ankieta Żywieniowa – formularz służący do zebrania niezbędnych informacji celem wykonania Jadłospisu.

Cennik – wartości kwotowe należne za wykonanie Usługi Online lub Usługi. Cennik dostępny jest na stronie internetowej www.lacaloria.pl/cennik oraz w siedzibie usługodawcy (ul. Dywizjonu 303 nr 161 w Warszawie)

Dietetyk – osoba posiadająca odpowiednie wykształcenie i uprawnienia do świadczenia usług dietetycznych.

Formularz Rejestracyjny – narzędzie służące do zamówienia Usługi Online lub umówienia Konsultacji Stacjonarnej umieszczone na stronie www.lacaloria.pl.

Jadłospis – jedna z Usług Stacjonarnych lub Online; indywidualny plan żywieniowy na okres 7, 14 lub 21 dni ułożony przez Dietetyka na podstawie wypełnionej Ankiety Żywieniowej.

Konsultacja Online – konsultacja z Dietetykiem przy użyciu programu Skype lub rozmowy telefonicznej.

Konsultacja Stacjonarna – konsultacja z Dietetykiem w jednym z miejsc świadczenia usług.

Pacjent – osoba korzystająca z Usług oferowanych przez usługodawcę

Przelewy24 – operator płatności internetowych stosowanych przy zamówieniu Usług Online.

Regulamin – niniejszy zbiór szczegółowych zasad korzystania z Usług Online i Stacjonarnych

oferowanych przez usługodawcę **Usługa** – produkt oferowany przez Usługodawcę Oferowane Usługi są Stacjonarne lub Online.

Usługa Online – Usługa oferowana przez Usługodawcę za pośrednictwem strony internetowej www.lacaloria.pl.

Usługa Stacjonarna – Usługa świadczona przez Usługodawcę w siedzibie firmy (ul. Pokorna 2 lok. U2).

Usługodawca – Tomasz Zagórski prowadzący działalność gospodarczą, NIP: 522 292 44 57

Użytkownik – Pacjent korzystający z Usług Online za pośrednictwem www.lacaloria.pl.

Miejsce świadczenia usług – lokale w których usługodawca ma prawo do realizacji usług. (ul. Pokorna 2 lok. U2 w Warszawie oraz Limanowskiego 11M w Warszawie).

§3

Przedmiot działania

Przedmiotem działania są Usługi Online i Usługi Stacjonarne związane z działalnością dietetyczną:

1. Usługi stacjonarne

I. p.	Rodzaj usługi	Uwagi
1.	Konsultacja pierwszorazowa	Indywidualna, (około 60 min)
2.	Konsultacja kontrolna	Indywidualna, (około 30 min)
3.	Jadłospis 7 dniowy	Indywidualny
4.	Jadłospis 14 dni	Indywidualny
5.	Jadłospis 21 dni	Indywidualny
6.	Konsultacja pierwszorazowa	Dla par, (około 120min)
7.	Konsultacja kontrolna	Dla par, (około 45min)
8.	Jadłospis 7 dni	Dla par
9.	Jadłospis 14 dni	Dla par
10.	Jadłospis 21 dni	Dla par
11.	Pakiet opieki miesięcznej	Konsultacja wstępna, jadłospis 14-dniowy, konsultacja kontrolna
12.	Pakiet opieki dwumiesięcznej	Konsultacja wstępna, jadłospis 14-dniowy, dwie konsultacje kontrolne
13.	Pakiet opieki trzymiesięcznej	Konsultacja wstępna, jadłospis 21-dniowy, trzy konsultacje kontrolne

2. Usługi online

I. p.	Rodzaj usługi	Uwagi
1.	Konsultacja online	Indywidualna, (około 60 min)
2.	Jadłospis 7 dniowy	Indywidualny
3.	Jadłospis 14 dni	Indywidualny
4.	Jadłospis 21 dni	Indywidualny
5.	Konsultacja online	Dla par, (około 120 min)
6.	Jadłospis 7 dni	Dla par
7.	Jadłospis 14 dni	Dla par
8.	Jadłospis 21 dni	Dla par

3. Pakiety usług

I. p.	Rodzaj usługi	Uwagi
1.	Pakiet opieki miesięcznej	Konsultacja wstępna Jadłospis 14 dni Wizyta kontrolna*
2.	Pakiet opieki 2-miesięcznej	Konsultacja wstępna Jadłospis 14 dni Dwie wizyty kontrolne*
3.	Pakiet opieki 3-miesięcznej	Konsultacja wstępna Jadłospis 21 dni

		Trzy wizyty kontrolne*
* Wizyty kontrolne do wykorzystania w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu usługi pakietowej. W wyjątkowych sytuacjach La Caloria może wydłużyć czas możliwy do wykorzystania wizyt kontrolnych.		

§4

Prawa i obowiązki Pacjenta

1. Pacjent ma prawo do:
 - a. Korzystania z Usług świadczonych przez wyłącznie wykwalifikowany personel zatrudniony przez usługodawcę, posiadający wykształcenie specjalistyczne zgodne z wymaganiami aktualnej wiedzy medycznej,
 - b. Konsultowania z Dietetykiem uzasadnionych niejasności dotyczących Usługi Online lub Stacjonarnej zarówno przed jak i po jej nabyciu,
 - c. Rezygnacji z zakupionej Usługi Online – na zasadach opisanych w §7,
 - d. Reklamacji zakupionej Usługi Online – na zasadach opisanych w §9.
2. Pacjent jest zobowiązany do:
 - a. Akceptacji niniejszego Regulaminu:
 - i. Pacjent zamawiający Usługę poprzez Umów Wizytę lub Zamów Dietę akceptuje Regulamin, w tym Politykę Prywatności.
 - ii. Pacjent zamawiający Usługę telefonicznie akceptuje Regulamin, w tym Politykę Prywatności, w momencie osobistego zgłoszenia się na konsultację do jednego z miejsc świadczenia usług. (gdzie dostępny jest Regulamin).
 - iii. Pacjent zamawiający Usługę poprzez recepcję w miejscu świadczenia usług akceptuje Regulamin, w tym Politykę Prywatności poprzez podanie swoich danych.
 - iv. Pacjent zamawiający Usługę poprzez wiadomość e-mail otrzymuje zwrotną wiadomość, w której zawarta jest informacja o akceptacji Regulaminu, w tym Politykę Prywatności.
 - b. Opłacenia Usługi Online i Stacjonarnej według szczegółowych zasad w §5.
 - c. Podania aktualnych i prawdziwych danych osobowych podczas wypełniania Formularza Rejestracyjnego oraz Ankiety Żywieniowej. W przypadku zmiany tych danych Pacjent jest zobowiązany do poinformowania o tym Dietetyka.
 - d. Odpowiedniego zabezpieczenia każdych danych otrzymanych w otrzymanej zwrotnie wiadomości e-mail od usługodawcy. W szczególności dotyczy to danych uwierzytelniających.
 - e. Odbycia konsultacji lekarskiej – w razie podejrzenia, iż zastosowanie proponowanego jadłospisu może mieć negatywny wpływ na zdrowie i życie Pacjenta.
3. Pacjentowi nie wolno:
 - a. Rozpowszechniać przez publikowanie i przekazywanie osobom trzecim dokumentów będących własnością usługodawcy, szczególnie w celach zarobkowych. Przez wymienione wyżej dokumenty rozumie się Ankiety Żywieniową, Jadłospis, Zalecenia Selektywne i inne.

- b. Stosować Jadłospisu poddanego modyfikacjom przez Jego samego lub osoby trzecie, bez uzgodnienia z Dietetykiem zatrudnionym przez usługodawcę
- c. Zaniechać diagnostyki i leczenia dotychczasowo stwierdzonych chorób, szczególnie przewlekłych w oparciu o zalecenia Dietetyka. Zdrowe nawyki żywieniowe nie mogą zastąpić zaleceń lekarskich.

§5

Prawa, obowiązki i wyłączenia z odpowiedzialności Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się do:
 - a. Zrealizowania Usług po spełnieniu wymagań szczegółowo omówionych w §6.
 - b. Zapewnienia ciągłości pracy serwisu Usług Online. W przypadku awarii lub przerwy w działaniu – zamieścić stosowną informację na stronie internetowej www.lacaloria.pl, ewentualnie w siedzibie Usługodawcy.
2. Usługodawca ma prawo do:
 - a. Wprowadzenia modyfikacji i zmian w obrębie platformy www.lacaloria.pl.
 - b. Wprowadzenia zmian w Regulaminie i Cenniku.
 - c. Niewykonania usługi bez podania przyczyny, szczególnie w przypadku niespełnienia wymagań przez Pacjenta zawartych w niniejszym Regulaminie. W przypadku opłacenia przez Pacjenta danej usługi – usługodawca zwróci poniesione przez Niego koszty.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności:
 - a. W przypadku nieprawidłowego wypełnienia Formularza Rejestracyjnego lub Ankiety Żywieniowej.
 - b. W przypadku podania nieprawdziwych danych osobowych na każdym etapie realizacji Usługi.
 - c. Za brak uzyskania przez Pacjenta oczekiwanych rezultatów po zastosowaniu zamówionego Jadłospisu. Ze względu na zmienność osobniczą, mogą być one inne, niż spodziewane efekty.
 - d. W przypadku problemów z dostępem do sieci telekomunikacyjnej Użytkownika.
 - e. W wyniku nieprawidłowego działania lub braku oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu Użytkownika służącego do korzystania z Usług Online.
 - f. W przypadku wad urządzeń Użytkownika służących do korzystania z Usług Online.
 - g. w innych przypadkach (w tym siły wyższe), na które Usługodawca nie ma wpływu
 - h. za korzyści, które Pacjent mógłby osiągnąć, gdyby szkody nie wyrządzono. Strony wyłączają stosowanie przepisów dotyczących rękojmi za wady fizyczne.

§6

Zasady nabywania Usług, płatności i uregulowanie należności

1. Usługi Stacjonarne realizowane są w miejscach świadczenia usług.
 - a. Zasady zapisu na Konsultację Stacjonarną:
 - i. Telefoniczna – pod numerem telefonów podanych na stronie

- www.lacaloria.pl. W porozumieniu z Dietetykiem umawiany jest termin Konsultacji.
- ii. E-mail – po przesłaniu wiadomości na adres kontakt@lacaloria.pl. Pacjent otrzymuje zwrotną informację e-mail lub Dietetyk oddzwania na podany numer telefonu kontaktowego.
 - iii. Przez formularz Umów Wizytę – dostępny na stronie internetowej www.lacaloria.pl/umow-wizyte. Po wybraniu docelowych parametrów i wysłaniu formularza pacjent dostaje potwierdzenie wizyty na maila. Istnieje również możliwość anulowania wizyty poprzez link w wiadomości mailowej.
 - iv. Przez recepcję – Pacjent może zapisać się na Konsultację w miejscu świadczenia usług. Pracownik recepcji zapisze Pacjenta przez formularz Umów Wizytę (jak wyżej).
- b. Przebieg Konsultacji Stacjonarnej:
- i. Dietetyk wypełnia z Pacjentem Ankiety Żywieniową.
 - ii. Dokonywany jest pomiar parametrów antropometrycznych aparatem specjalistycznym.
 - iii. Pacjent otrzymuje wynik pomiaru oraz Zalecenia Selektywne (ogólne zalecenia dietetyczne przewidziane dla grupy Pacjentów z daną jednostką chorobową).
- c. Po Konsultacji Stacjonarnej Pacjent może zamówić Jadłospis (nie jest wliczony w cenę Konsultacji Stacjonarnej. Dostępne są Jadłospisy 7, 14 lub 21-dniowe. Jadłospis Pacjent otrzymuje (według uzgodnienia z Dietetykiem podczas Konsultacji) w formie elektronicznej na podany adres e-mail lub w formie papierowej na warunkach określonych podczas konsultacji. Czas realizacji Jadłospisu to 5 dni roboczych.
- d. Zasady zapisu na wizytę kontrolną odbywają się na takich samych zasadach jak wizyta pierwszorazowa.
- e. Płatności za Konsultację Stacjonarną, wizytę kontrolną oraz za Jadłospis (opcjonalnie) Pacjent dokonuje po wizycie u Dietetyka – w recepcji. Płatności można dokonać gotówką lub kartą płatniczą.
- f. Po konsultacji pierwszorazowej u danego Dietetyka Pacjent będzie docelowo przypisany pod Jego opiekę w zakresie świadczenia kolejnych Usług. Wyjątkiem jest sytuacja, kiedy Pacjent ma wyraźnie inne życzenie co do Dietetyka prowadzącego.
2. Zamówienie Jadłospisu Online:
- a. Użytkownik na stronie <https://lacaloria.pl/zamow-diete-online/> może dokonać zamówienia Jadłospisu (7, 14, 21 dni).
 - b. Zamówienie odbywa się poprzez wypełnienie Formularza Kontaktowego i kliknięcie przycisku „Wyślij”.
 - c. Po złożeniu zamówienia, w ciągu maksymalnie 1 dnia roboczego z Użytkownikiem kontaktuje się Dietetyk. W wiadomości e-mail Użytkownik otrzyma link do płatności online (Przelewy24) lub dane do przelewu bankowego - w zależności od wybranej formy płatności.
 - d. W wiadomości e-mail jest również odnośnik do Ankiety Żywieniowej.
 - e. Po otrzymaniu potwierdzenia dokonania płatności (w przypadku klasycznego przelewu należy przesłać potwierdzenie przelewu na adres kontakt@lacaloria.pl) i po wypełnieniu przez Użytkownika Ankiety Żywieniowej, Dietetyk rozpoczyna realizację usługi.
 - f. Gotowy Jadłospis dostarczany jest w ciągu 5 dni roboczych poprzez e-mail, lub w inny preferowany sposób po wcześniejszym ustaleniu z Użytkownikiem.

- g. Zamówienie jadłospisu uprawnia Użytkownika do kontaktu z Dietetykiem drogą e-mail lub telefoniczną.
3. Zamówienie Konsultacji Online:
 - a. Na stronie <https://lacialoria.pl/umow-wizyte/> Użytkownik może dokonać rezerwacji terminu Konsultacji Online.
 - b. Po dokonaniu rezerwacji otrzymuje potwierdzenie e-mail na adres wskazany w Formularzu Kontaktowym.
 - c. W ciągu 1 dnia roboczego z Użytkownikiem kontaktuje się Dietetyk i udostępnia link do płatności online (Przelewy24), lub dane do przelewu tradycyjnego.
 - d. W przypadku, gdy termin Konsultacji Online przypada szybciej niż w 1 dzień roboczy od momentu rezerwacji – Dietetyk skontaktuje się odpowiednio wcześniej, by umożliwić dokonanie płatności przed Konsultacją Online.
 - e. Warunkiem koniecznym przed przystąpieniem do Konsultacji jest dokonanie płatności online (Przelewy24), lub w przypadku tradycyjnego przelewu bankowego - przesłanie potwierdzenia przelewu na adres kontakt@lacialoria.pl.
 - f. Konsultacja Online przebiega za pośrednictwem programu Skype lub rozmowy telefonicznej.

§7

Zasady rezygnacji z zamówienia

1. Użytkownik ma prawo zrezygnować z zakupionej Usługi Online. W tym celu Użytkownik zobowiązany jest do wysłania wiadomości e-mail na adres kontakt@lacialoria.pl zawierający:
 - a. Imię i nazwisko Użytkownika
 - b. Rodzaj usługi i termin jej wykonania
 - c. Informację o rezygnacji
 - d. Numer konta do przelewu zwrotnego za anulowaną Usługę Online
2. Rezygnacja z Usługi Online jest możliwa jedynie w przypadku jej zgłoszenia:
 - a. najpóźniej 24 godziny przed ustalonym terminem Konsultacji Online
 - b. Nie później, niż 24 godziny po złożeniu zamówienia na Jadłospis.
3. W przypadku spełnienia warunków wskazanych w pkt. 1 i 2 niniejszego paragrafu usługodawca wykona przelew zwrotny w kwocie równej uiszczony przy zamówieniu Usługi Online. Termin wykonania przelewu zwrotnego to 14 dni roboczych.
4. W przypadku niespełnienia powyższych warunków usługodawca może odmówić zwrotu zapłaty za zamówioną Usługę Online.
5. Pacjent ma prawo zrezygnować z zamówionej Usługi Stacjonarnej najpóźniej 24 godziny przed terminem Konsultacji. W przypadku rezygnacji Pacjent zobowiązany jest poinformować usługodawcę o swojej decyzji telefonicznie lub wiadomością e-mail.

§8

Zasady reklamacji

1. Mając na uwadze zmienność osobniczą, zastosowanie zamówionego Jadłospisu może być inne, niż spodziewane efekty. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak uzyskania oczekiwanych rezultatów przez Pacjenta.

2. W pozostałych przypadkach Użytkownik może zgłosić reklamację poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: kontakt@lacialoria.pl.
3. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni od daty jej złożenia, przy czym za datę złożenia uznaje się datę wysłania wiadomości e-mail.
4. Usługodawca zapewnia, iż dołoży wszelkich starań przy rozpatrywaniu reklamacji, aby Użytkownik osiągnął satysfakcję.
5. Po wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego, Użytkownikowi przysługuje prawo do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego.
6. Niektóre dane gromadzone i administrowane przez Usługodawcę mogą stanowić dokumentację medyczną w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2006 w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej w zakładach opieki zdrowotnej oraz sposobu jej przetwarzania. W związku z powyższym usługodawca zapewni właściwy sposób postępowania z takimi danymi.

§9

Promocje

1. Usługodawca proponuje swoim Pacjentom oraz Partnerom następujące promocje:
 - a. Promocja **10% Zniżki Na Usługi Dietetyczne**. Przy zakupie konsultacji dietetycznej oraz jadłospisu minimum 14-dniowego udzielana jest 10% zniżka na te usługi.
 - i. Dla posiadaczy ulotki reklamowej uprawniającej do 10% zniżki na usługi Usługodawcy – na czas nieoznaczony
 - b. Voucher uprawniający do skorzystania z Promocji: **Darmowy Pakiet Badań Laboratoryjnych** lub **10% Zniżki Na Usługi Dietetyczne**. Pacjent wybiera jedną z Promocji, a ich warunki są identyczne jak w punktach 1a i 1b niniejszego paragrafu.
 - i. Dołączany jako gratis po konsultacji dietetycznej – do jednorazowego wykorzystania przez innego pacjenta.
 - ii. Aby pakiet badań był darmowy – badania muszą zostać wykonane w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu usługi wymienionej w punkcie 1a.
 - c. Voucher uprawniający do skorzystania z dwóch Promocji: **Darmowy Pakiet Badań Laboratoryjnych** oraz **10% Zniżki Na Usługi Dietetyczne**. Pacjent jednorazowo korzysta z dwóch promocji, a ich warunki są identyczne jak w punktach 1a i 1b niniejszego paragrafu.
 - i. Voucher partnerski – dedykowany Klientom Partnerów.
 - ii. Voucher własny – do wykorzystania przez osobę obdarowaną przez Usługodawcę
 - iii. Aby pakiet badań był darmowy – badania muszą zostać wykonane w ciągu 6 miesięcy od daty zakupu usługi wymienionej w punkcie 1a.
 - d. Voucher dla Klienta Korporacyjnego
 - i. Dedykowany Klientom Korporacyjnym. Benefity oraz warunki wykorzystania są każdorazowo określone przy zawarciu umowy z Klientem Korporacyjnym.
2. Promocje nie łączą się ze sobą – to znaczy, że Pacjent nie może korzystać jednocześnie z benefitów wynikających z kilku promocji.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do dowolności zmian w ofercie promocyjnej bez podania przyczyny.

§10

Zasady komentowania artykułów

1. Usługodawca udostępnia swoim Użytkownikom możliwość bezpłatnego komentowania artykułów w serwisie www.lacaloria.pl.
2. Dostęp do artykułów posiadają wszyscy użytkownicy publicznej sieci Internet, którzy skorzystają z formularza pozwalającego umieścić wpis pod danym artykułem.
3. Użytkownik serwisu www.lacaloria.pl publikuje swoje komentarze i opinie wyłącznie na własną odpowiedzialność. Usługodawca nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za treści zamieszczane przez Użytkowników na łamach serwisu www.lacaloria.pl.
4. Niedopuszczalne jest umieszczanie przez Użytkowników na łamach serwisu www.lacaloria.pl treści uznanych powszechnie za naganne moralnie, społecznie niewłaściwych, będących pomówieniami czy też celowo obraźliwych dla wywołania kłótni (tzw. trolling). Niedopuszczalne jest również umieszczanie przez uczestników na łamach Forum przekazów reklamowych.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do usuwania treści, o których mowa w punkcie 4 niniejszego paragrafu, jak również prawo do blokowania uczestnictwa w serwisie www.lacaloria.pl w stosunku do osób naruszających w sposób notoryczny postanowienia punktu 4 niniejszego paragrafu. Usługodawca może również przekazać pozostające w jego posiadaniu dane Użytkowników serwisu www.lacaloria.pl sądowni, prokuraturze, policji i innym uprawnionym organom państwa na potrzeby prowadzonych przez nie postępowań.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wyłączenia części stron serwisu www.lacaloria.pl bez podawania przyczyn takiego działania.
7. Użytkownicy poprzez umieszczenie swoich komentarzy i opinii na stronie www.lacaloria.pl wyrażają zgodę na publikowanie tych treści w innych serwisach internetowych przez Usługodawcę
8. Użytkownik wystawiający opinie i komentarze w serwisie www.lacaloria.pl wyraża dobrowolną zgodę na przetwarzanie danych osobowych, a zasady tego przetwarzania szczegółowo opisane są w Polityce Prywatności.

§11

Zmiany w Regulaminie

1. Usługodawca. zastrzega sobie możliwość zmiany w Regulaminie lub Cenniku.
2. Zmiany w Regulaminie lub w Cenniku obowiązują od daty umieszczenia ich na stronie internetowej www.lacaloria.pl.

§12

Postanowienia końcowe

1. Użytkownik nie ma prawa przenosić praw i obowiązków związanych z korzystaniem z Usług Online na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
2. Spory powstałe przy okazji niewykonania lub nienależytego wykonania Usług Online, strony zobowiązują się rozstrzygać na drodze negocjacji. W przypadku braku porozumienia spory przekazane będą do sądu właściwego dla siedziby Usługodawcy

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Regulamin wchodzi w życie z dniem uchwalenia.