

MAGDALENA KOGUT-WAŁĘCKA | DIETETYK

Regulamin opieki długoterminowej

Zasady współpracy w ramach pakietów 3-, 6- i 12-miesięcznych.

Regulamin opieki długoterminowej

Opieka długoterminowa jest procesem edukacyjno-doradczym. Nie stanowi świadczenia lekarskiego i nie gwarantuje osiągnięcia określonego wyniku zdrowotnego ani zmiany masy ciała.

1. Usługodawca i zastosowanie regulaminu

- 1.1. Usługodawcą jest SZCZESLIVA.PL MAGDALENA KOGUT-WAŁĘCKA, ul. św. Tomasza 6/5B, 31-014 Kraków, NIP 8982060998, REGON 361633820, e-mail: magdalena.walecka@gmail.com (dalej: „Dietetyk” lub „Usługodawca”).
- 1.2. Adres do korespondencji i reklamacji: ul. Wyrwy-Furgalskiego 11, 30-217 Kraków. Adres e-mail: magdalena.walecka@gmail.com.
- 1.3. Regulamin dotyczy wyłącznie umów zawieranych z pełnoletnimi konsumentami.
- 1.4. Regulamin jest udostępniany przed zawarciem umowy w sposób umożliwiający jego pobranie i zachowanie. Zawarcie umowy wymaga akceptacji regulaminu.

2. Charakter i zakres opieki

- 2.1. Dietetyk świadczy usługi edukacyjne i doradcze z zakresu żywienia, zmiany nawyków, stylu życia, aktywności, regeneracji i - gdy jest to uzasadnione - suplementacji.
- 2.2. W zależności od wybranego pakietu opieka obejmuje:
 - pakiet 3-miesięczny - 1 konsultację startową i 5 konsultacji kontrolnych, łącznie 6 konsultacji;
 - pakiet 6-miesięczny - 1 konsultację startową i 8 konsultacji kontrolnych, łącznie 9 konsultacji;
 - pakiet 12-miesięczny - 1 konsultację startową, 11 konsultacji kontrolnych oraz dodatkową konsultację SOS.
- 2.3. Konsultacja startowa trwa zwykle 60-75 minut, a konsultacja kontrolna około 40 minut. Konsultacje odbywają się online przez Google Meet albo - jeśli uzgodniono - telefonicznie.
- 2.4. W ramach opieki Dietetyk analizuje przekazany formularz, dzienniczek, wyniki badań oraz informacje o lekach i suplementach, przygotowuje zalecenia, jadłospis zgodny z zakupionym wariantem, materiały PDF oraz modyfikuje dalszą strategię stosownie do przebiegu współpracy.
- 2.5. Standardowo pakiet zawiera indywidualny jadłospis 3-dniowy. Wariant 7- lub 14-dniowy może być dostępny za dopłatą wskazaną w aktualnym cenniku.
- 2.6. Zakres konkretnego pakietu, cena, zastosowany rabat lub kod promocyjny są zgodne z ofertą obowiązującą w chwili zakupu i potwierdzeniem przesłanym e-mailem.

3. Granice usługi

- 3.1. Usługa dietetyczna nie zastępuje badania lekarskiego, diagnozy, leczenia, psychoterapii ani pomocy w nagłym przypadku. Dietetyk nie zmienia samodzielnie leczenia zleconego przez lekarza.
- 3.2. Dietetyk może odmówić rozpoczęcia albo kontynuowania współpracy, jeżeli stan zdrowia lub potrzeby klienta wykraczają poza kompetencje Dietetyka, wymagają pilnej diagnostyki lub leczenia albo dotyczą aktywnych zaburzeń odżywiania bez odpowiedniej równoległej opieki medycznej lub psychoterapeutycznej.
- 3.3. W przypadku objawów nagłych lub zagrażających zdrowiu albo życiu należy skontaktować się z lekarzem, numerem 112 lub 999. E-mail i aplikacja nie są kanałami pomocy doraźnej.

4. Rezerwacja, umowa i płatność

- 4.1. Termin wybrany w Kalendarzu Google jest rezerwacją wstępną przez 48 godzin. Zostaje potwierdzony po zaksięgowaniu płatności i przesłaniu potwierdzenia przez Dietetyka. Brak wpłaty w terminie zwalnia termin.
- 4.2. Płatność odbywa się przelewem tradycyjnym na rachunek wskazany w wiadomości. Cena wynika z aktualnego cennika udostępnionego w serwisie oraz potwierdzenia zamówienia.
- 4.3. Faktura jest wystawiana na żądanie po przekazaniu danych potrzebnych do jej wystawienia.
- 4.4. Zasadą jest zapłata całej ceny przed rozpoczęciem opieki. Po indywidualnym uzgodnieniu e-mailowym cena może zostać rozłożona na dwie raty po 50%.
- 4.5. Pierwsza rata jest płatna przed rozpoczęciem opieki. Druga rata jest płatna w terminie potwierdzonym e-mailem: co do zasady do 30 dni od rozpoczęcia pakietu 3-miesięcznego, 60 dni w pakiecie 6-miesięcznym i 90 dni w pakiecie 12-miesięcznym.
- 4.6. Raty są wyłącznie sposobem zapłaty ceny całego pakietu i nie stanowią miesięcznej subskrypcji. Opóźnienie w płatności może skutkować wstrzymaniem konsultacji, kontaktu i dostępu do aplikacji do czasu uregulowania należności.

5. Rozpoczęcie i organizacja opieki

- 5.1. Okres opieki rozpoczyna się w dniu pierwszej konsultacji.
- 5.2. Przed pierwszym spotkaniem klient przesyła co najmniej 72 godziny wcześniej: wypełniony formularz zdrowotno-żywnościowy, dzienniczek, posiadane aktualne wyniki badań oraz listę przyjmowanych leków i suplementów.
- 5.3. Brak materiałów nie musi powodować odwołania wizyty, lecz może ograniczyć zakres możliwej analizy i skrócić czas przeznaczony na właściwą rozmowę, ponieważ część konsultacji będzie musiała zostać wykorzystana na zebranie informacji.
- 5.4. Terminy kolejnych konsultacji są ustalane z wyprzedzeniem albo na bieżąco, stosownie do etapu procesu i dostępności stron.
- 5.5. Niewykorzystane konsultacje nie przechodzą poza okres opieki, chyba że regulamin przewiduje jej uzasadnione zawieszenie lub przedłużenie.

6. Przekładanie, spóźnienie i nieobecność

- 6.1. Klient może jeden raz bezpłatnie przełożyć daną konsultację, jeżeli poinformuje Dietetyka co najmniej 48 godzin przed terminem.
- 6.2. Odwołanie lub przełożenie konsultacji w czasie krótszym niż 48 godzin powoduje uznanie jej za wykorzystaną w ramach pakietu. Kolejne przełożenie wymaga indywidualnej zgody Dietetyka.
- 6.3. Niestawienie się bez wcześniejszej informacji powoduje uznanie konsultacji za wykorzystaną.
- 6.4. Dietetyk czeka na dołączenie klienta do 30 minut. Spóźnienie skraca konsultację bez zmiany jej ceny. Po upływie 30 minut Dietetyk może zakończyć oczekiwanie i uznać konsultację za wykorzystaną.
- 6.5. Wyjątkowe, udokumentowane sytuacje losowe mogą zostać rozpatrzone indywidualnie.
- 6.6. Jeżeli konsultację musi przełożyć Dietetyk, informuje o tym e-mailem i proponuje termin możliwie szybko, co do zasady w ciągu 7 dni od pierwotnej daty, chyba że klient zaakceptuje termin późniejszy. Jeżeli wykonanie usługi nie będzie możliwe, klient otrzyma zwrot za niewykonane świadczenie.

7. Zalecenia, jadłospis i materiały

- 7.1. Podsumowanie, zalecenia, jadłospis i inne uzgodnione materiały są przekazywane w terminie do 7 dni roboczych od konsultacji albo otrzymania kompletu informacji niezbędnych do ich przygotowania - w zależności od tego, co nastąpi później.
- 7.2. W cenie jadłospisu uwzględniona jest jedna modyfikacja zgłoszona w zakresie uzgodnionego planu. Zmiana celu, stanu zdrowia, preferencji albo założeń po przygotowaniu materiału może wymagać odrębnej wyceny.
- 7.3. Zalecenia suplementacyjne mają charakter edukacyjno-doradczy. Ich wdrożenie może wymagać dodatkowej diagnostyki albo konsultacji z lekarzem, zwłaszcza przy chorobach, ciąży i stosowaniu leków.

8. Kontakt pomiędzy konsultacjami

- 8.1. Kontakt odbywa się wyłącznie e-mailem. Wiadomości w mediach społecznościowych, SMS-y i prywatne komunikatory nie są obsługiwane jako kanały współpracy dietetycznej.
- 8.2. Dietetyk odpowiada co do zasady w ciągu 2 dni roboczych. Dni robocze oznaczają dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 8.3. Cała korespondencja dotycząca współpracy powinna być prowadzona przez użycie funkcji „Odpowiedz” w dotychczasowym wątku e-mail. Rozpoczęcie nowego wątku może utrudnić powiązanie wiadomości z przebiegiem współpracy i wydłużyć czas odpowiedzi.
- 8.4. Kontakt pomiędzy konsultacjami służy krótkim pytaniom dotyczącym realizacji zaleceń. Nie zastępuje dodatkowej konsultacji. Złożone zagadnienia są omawiane podczas kolejnego spotkania.
- 8.5. Klient może przekazywać zdjęcia posiłków, obserwacje i raporty. Dietetyk analizuje je zbiorczo i nie zobowiązuje się do bieżącego oceniania każdego posiłku ani natychmiastowego reagowania.

9. Dostęp do aplikacji AllowEat

- 9.1. Dostęp do AllowEat przysługuje osobom korzystającym z opieki długoterminowej, chyba że klient z niego zrezygnuje.
- 9.2. Konto jest aktywowane przez Dietetyka albo za pomocą przesłanego linku, co do zasady w ciągu 7 dni od pierwszej konsultacji.
- 9.3. Dostęp obowiązuje przez okres opieki i może zostać utrzymany do 7 dni po jej zakończeniu w celu zapisania udostępnionych materiałów, o ile funkcje AllowEat na to pozwalają. Następnie dostęp może zostać wyłączony.
- 9.4. Po zakończeniu opieki dostęp może zostać przedłużony odpłatnie na podstawie osobnej oferty. Nie przedłuża się automatycznie.
- 9.5. Dostęp może zostać zawieszony w przypadku zaległości w płatności albo naruszenia zasad bezpieczeństwa konta.
- 9.6. Klient odpowiada za poufność danych logowania i nie może udostępniać konta osobom trzecim.

10. Zawieszenie i przedłużenie

- 10.1. Na uzasadniony wniosek okres opieki może zostać jednorazowo zawieszony maksymalnie na jeden miesiąc.
- 10.2. W wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach, takich jak poważna choroba lub hospitalizacja, okres opieki może zostać przedłużony łącznie maksymalnie o dwa miesiące.
- 10.3. Zawieszenie lub przedłużenie wymaga indywidualnego uzgodnienia e-mailowego i nie następuje automatycznie.

11. Prawo odstąpienia od umowy

- 11.1. Konsument, który zawarł umowę na odległość, ma co do zasady 14 dni na odstąpienie od niej bez podawania przyczyny, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.
- 11.2. Jeżeli konsument chce rozpocząć usługę przed upływem 14 dni, przesyła wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia e-mailem. Zostaje również poinformowany, że po pełnym wykonaniu usługi może utracić prawo odstąpienia.
- 11.3. W razie odstąpienia po rozpoczęciu świadczenia na wyraźne żądanie konsument ponosi koszt świadczeń spełnionych do chwili odstąpienia, obliczony proporcjonalnie zgodnie z prawem.
- 11.4. Oświadczenie o odstąpieniu można przesłać e-mailem albo pocztą na adres korespondencyjny. Wystarczy wysłać je przed upływem terminu.

12. Rezygnacja po upływie terminu odstąpienia

- 12.1. W przypadku zakończenia opieki przed upływem wybranego okresu strony dokonują rozliczenia świadczeń faktycznie wykonanych do dnia zakończenia.
- 12.2. Przeprowadzone konsultacje, przygotowany jadłospis, analiza dokumentacji i inne wykonane indywidualne materiały są rozliczane według cen usług pojedynczych obowiązujących w chwili zakupu, a dostęp do aplikacji - proporcjonalnie do czasu korzystania.
- 12.3. Wartość rozliczenia nie przekroczy całkowitej ceny zakupionego pakietu. Nadpłata zostanie zwrócona, a jeżeli wartość wykonanych świadczeń przekracza dotychczasowe wpłaty, klient dopłaci różnicę.
- 12.4. Postanowienia te nie ograniczają ustawowych praw konsumenta ani prawa do zakończenia umowy z ważnych przyczyn.

13. Obowiązki klienta

- przekazywać prawdziwe, kompletne i aktualne informacje o zdrowiu, rozpoznaniach, lekach, suplementach, ciąży i wynikach badań;
- niezwłocznie informować o zmianach stanu zdrowia, leczenia, ciąży, objawów i tolerancji zaleceń;
- nie odstawać ani nie zmieniać leków na podstawie konsultacji dietetycznej bez uzgodnienia z lekarzem;
- korzystać z materiałów i konta aplikacji wyłącznie osobiście;
- zgłaszać trudności i działania niepożądane, zamiast samodzielnie kontynuować rozwiązanie budzące wątpliwości;
- zapewnić urządzenie, połączenie internetowe i spokojne warunki umożliwiające konsultację online.

14. Rezultaty i odpowiedzialność

- 14.1. Dietetyk zobowiązuje się wykonać opisane działania z należytą starannością i zgodnie z aktualną wiedzą. Nie gwarantuje określonego wyniku, ponieważ zależy on m.in. od stanu zdrowia, reakcji organizmu, kompletności informacji oraz zaangażowania klienta.
- 14.2. Dietetyk nie odpowiada za skutki zatajenia lub podania nieprawdziwych informacji, samodzielnej zmiany leczenia, stosowania zaleceń niezgodnie z ich treścią ani udostępnienia indywidualnych materiałów innej osobie.
- 14.3. Postanowienia regulaminu nie wyłączają odpowiedzialności, której nie można wyłączyć na mocy obowiązującego prawa.

15. Prawa autorskie i poufność

- 15.1. Jadłospisy, zalecenia, opracowania i materiały są przeznaczone wyłącznie do osobistego użytku klienta. Nie mogą być kopiowane, publikowane, odsprzedawane ani przekazywane osobom trzecim bez zgody Dietetyka.
- 15.2. Konsultacje nie są nagrywane. Klient również nie może nagrywać ani rozpowszechniać ich przebiegu bez uprzedniej zgody Dietetyka.
- 15.3. Dane osobowe i informacje dotyczące zdrowia są przetwarzane zgodnie z polityką prywatności.

16. Reklamacje

- 16.1. Reklamację można złożyć e-mailem na adres magdalena.walecka@gmail.com albo pisemnie na adres ul. Wyrwy-Furgalskiego 11, 30-217 Kraków.
- 16.2. Reklamacja powinna umożliwiać identyfikację usługi i opisywać zgłaszane zastrzeżenia oraz oczekiwany sposób rozwiązania. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni.
- 16.3. Strony w pierwszej kolejności dążą do polubownego rozwiązania sporu. Regulamin nie ogranicza prawa konsumenta do korzystania z przewidzianych prawem sposobów dochodzenia roszczeń.

17. Warunki techniczne usług online

- 17.1. Do korzystania z konsultacji potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka lub aplikacja obsługująca Google Meet, działający mikrofon, opcjonalnie kamera oraz aktywny adres e-mail.
- 17.2. Klient powinien zabezpieczać swoje urządzenie i konto pocztowe. Typowe zagrożenia internetu obejmują złośliwe oprogramowanie, phishing, przejęcie konta i dostęp osób nieuprawnionych.
- 17.3. Zabronione jest przekazywanie za pośrednictwem formularzy, poczty i aplikacji treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich albo zagrażających bezpieczeństwu systemów.

18. Postanowienia końcowe

- 18.1. Konsultacje niewykorzystane w okresie opieki nie mogą zostać przekazane innej osobie.
- 18.2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta i ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 18.3. Regulamin może zostać zmieniony z ważnych przyczyn, przy czym zmiana nie narusza praw nabytych ani warunków umowy już zawartej bez wymaganej podstawy lub zgody konsumenta.

Załącznik: wzór odstąpienia od umowy

Formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku zamiaru odstąpienia od umowy.

Adresat: SZCZESLIVA.PL MAGDALENA KOGUT-WAŁĘCKA
ul. Wyrwy-Furgalskiego 11, 30-217 Kraków
e-mail: magdalena.walecka@gmail.com

Ja,, niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej następującej usługi:

.....

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko konsumenta:

Adres konsumenta:

Data: Podpis (tylko formularz papierowy):