

# **Regulamin korzystania z usług poradni dietetycznej Foodlife Atelier**

## **§1**

### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa:
  1. zasady świadczenia i korzystania z usług oferowanych przez firmę Foodlife Atelier Poradnia Dietetyczna Natalia Solecka, Agata Wąsacz spółka cywilna, zwaną w dalszej części Usługodawcą.
  2. procedury wykonywania usług, konsultacji, a także innych świadczeń oraz zasady pracy z Pacjentem,
  3. zasady przechowywania dokumentacji oraz przechowywania, przetwarzania i archiwizowania oraz usuwania danych osobowych pacjentów,
  4. warunki odstąpienia od umowy.
2. Usługodawca prowadzi firmę Foodlife Atelier Poradnia Dietetyczna Natalia Solecka, Agata Wąsacz spółka cywilna, z siedzibą w Rzeszowie przy ulicy Chodkiewicza 7, lok.353, 35-045 Rzeszów. NIP: 8133822797, REGON: 384324239.
3. Wykonywane usługi są świadczone osobiście przez dietetyka Natalię Solecką oraz dietetyka Agatę Wąsacz, zwaną w dalszej części łącznie „Dietetykiem”.
4. Dietetyk, posiada stosowne uprawnienia do udzielania porad i informacji dietetycznych w zakresie oferowanych konsultacji oraz świadczeń a nadto działa zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie standardami, jak również z poszanowaniem praw pacjenta, zasad etyki i poufności.
5. Pacjentem jest każda osoba korzystająca z usług świadczonych przez Usługodawcę.
6. Usługodawca świadczy usługi:
  1. konsultacji dietetycznych z rozpisaniem planów żywieniowych stacjonarnie,
  2. konsultacji dietetycznych z rozpisaniem planów żywieniowych on- line,
  3. edukacji żywieniowej.
7. Konsultacje dokonywane przez Usługodawcę mają charakter prozdrowotny, natomiast nie zastępują porady lekarskiej.
8. Konsultacja i rozpisany plan żywieniowy dostosowane są indywidualnie, z uwzględnieniem stanu zdrowia Pacjenta, stylu życia oraz preferencji żywieniowych.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewłaściwego, wybiórczego czy niewłaściwego stosowania się do zaleceń Dietetyka. Zatajenie jakichkolwiek informacji dotyczących stanu zdrowia Pacjenta może wpłynąć negatywnie na proces współpracy, a nawet zagrażać życiu i zdrowiu Pacjenta.
10. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że usługi świadczone przez Usługodawcę nie dają gwarancji odniesienia oczekiwanego przez Pacjenta skutku, z uwagi na złożoność i wielość czynników mających wpływ na efekt, natomiast wykonywane są zgodnie z aktualną wiedzą i z najwyższą starannością.

## **§2**

### **Warunki i zasady współpracy**

1. Pacjent zobowiązany jest do:
  1. poinformowania Dietetyka o wszystkich jednostkach chorobowych, schorzeniach, dolegliwościach, przyjmowanych lekach i suplementach,
  2. udostępnienia Dietetykowi wyników badań oraz dokumentacji medycznej będącej podstawą ustalenia indywidualnie dopasowanej diety,
  3. zapłaty za wykonaną usługę na miejscu gotówkowo, kartą lub przelewem bankowym na rachunek o numerze 08 1050 1562 1000 0092 7083 9427 najpóźniej w dniu świadczenia Usługi.
  4. w przypadku usługi on-line zapłaty określonej kwoty na rachunek bankowy przed przygotowaniem planu żywieniowego.

5. udokumentowania zgody rodzica/uprawnionego opiekuna na podjęcie terapii żywieniowej, jeśli jest osobą niepełnoletnią,
  6. wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych wrażliwych,
  7. do nieudostępniania osobom trzecim otrzymanych materiałów, diet, zaleceń, które są efektem pracy Dietetyka. Plany żywieniowe i zalecenia przygotowywane są indywidualnie, przekazanie ich osobom trzecim może zagrozić ich zdrowiu i życiu. Dietetyk nie ponosi odpowiedzialności za następstwa udostępnienia osobom trzecim materiałów i treści uzyskanych przez Pacjenta w związku ze świadczeniem usług przez Usługodawcę.
  8. W przypadku zaniedbania obowiązku, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, wobec Pacjenta mogą zostać wyciągnięte konsekwencje prawne.
2. Pacjent ma prawo do:
    1. uzyskania fachowej porady dietetycznej i rzetelnie przygotowanego planu żywieniowego,
    2. przełożenia wizyty, nie później niż 24h przed planowanym terminem,
    3. otrzymania rozpisanego indywidualnie planu żywieniowego nie później niż 14 dni roboczych od odbytej wizyty, chyba że inaczej ustalono podczas konsultacji.
    4. otrzymania odpowiedzi na pytania dotyczące planu żywieniowego drogą mailową, SMS, za pomocą Facebooka oraz poczty elektronicznej, jeżeli mogą być udzielone w ramach usług świadczonych przez Usługodawcę. Dietetyk odpowiada na pytania w najwcześniejszym możliwym czasie, w dni powszednie, w godzinach otwarcia poradni.
    5. wystosowania wniosku o zniszczenie dokumentacji medycznej związanej z procesem powstawania planu dietetycznego, zgodnie jednak z założeniem, że dane takie powinny być przechowywane minimum 2 lata po zakończeniu współpracy.
  3. Dietetyk ma obowiązek:
    1. rzetelnie i zgodnie z etyką zawodową przeprowadzić wywiad żywieniowy oraz konsultacje pacjenta.
    2. przygotować na podstawie wyników spotkań i uzupełnionego kwestionariusza plan żywieniowy w czasie 14 dni roboczych, chyba że na wizycie ustalono inaczej.
    3. zachować w tajemnicy wszelkie informacje dotyczące wyników pracy z pacjentem, w tym stanu jego zdrowia.
  4. Dietetyk ma prawo do:
    1. odmówienia konsultacji osobom nietrzeźwym, pod wpływem narkotyków lub innych substancji odurzających, zachowującym się obraźliwie,
    2. odmówienia konsultacji w przypadku, gdy nie posiada on dostatecznej wiedzy o prowadzeniu żywieniowym danej jednostki chorobowej lub innych dolegliwości,
    3. wydłużenia terminu przygotowania planu żywieniowego powyżej 14 dni roboczych w wyjątkowych sytuacjach, po wcześniejszym poinformowaniu Pacjenta i wskazaniu konkretnego terminu.

### §3

#### **Przetwarzanie danych osobowych**

1. Dane osobowe (tj. imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, dane dotyczące stanu zdrowia oraz trybu życia, kontakt na Facebooku) przetwarzane są na potrzeby konsultacji dietetycznej, w celu odpowiedniego przygotowania diety. Dane te nie są udostępniane podmiotom trzecim.
2. Pacjent zobowiązany jest do wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych przed rozpoczęciem współpracy. Niepodpisanie takiej zgody równoznaczne jest z rezygnacją z usługi.
3. Administratorem danych osobowych pacjenta jest firma Foodlife Atelier Poradnia Dietetyczna Natalia Solecka, Agata Wąsacz spółka cywilna (adres: Chodkiewicza 7/353, 35-045 Rzeszów; mail [kontakt@foodlife-dietetyk.pl](mailto:kontakt@foodlife-dietetyk.pl)). Dane przechowywane są w sposób bezpieczny, uniemożliwiający osobom trzecim ich odczytanie. Polityka przetwarzania, przechowywania, archiwizowania danych zgodna jest z rozporządzeniem RODO z dn. 25.05.2018r.
4. Usługodawca zapewnia swoim pacjentom i osobom korzystającym z usług i konsultacji ochronę prywatności zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
5. Gromadzone są takie dokumenty jak:
  1. formularz wywiadu żywieniowego,
  2. indywidualna karta pacjenta,
  3. formularz zgłoszenia on line oraz kwestionariusz żywieniowy on line (w przypadku współpracy on line),
  4. wyniki badań pacjentów w formie ksero dokumentów, zdjęć lub skanów,
  5. oświadczenia składane przez pacjentów,
  6. regulamin podpisany przez pacjenta lub zaakceptowany – w przypadku współpracy on line,

7. inne dokumenty i materiały udostępnione przez pacjentów.

## §4

### Reklamacje

1. Z uwagi na przedmiot świadczenia tj. indywidualny Program żywieniowy przygotowany według przesłanych/przekazanych przez Pacjenta informacji o jego stanie zdrowia, stylu życia i służący wyłącznie zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb prawo do odstąpienia od umowy zawieranej z Usługodawcą jest wyłączone.
2. Pacjent może złożyć reklamację, jeżeli usługi, o których mowa w §1 Regulaminu nie są realizowane przez Usługodawcę lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu.
3. Zgłoszenia reklamacyjne należy kierować za pośrednictwem wiadomości e-mail przesłanej na adres [kontakt@foodlife-dietetyk.pl](mailto:kontakt@foodlife-dietetyk.pl).
4. Reklamacja powinna zawierać: dane Pacjenta, adres poczty elektronicznej e-mail, datę stwierdzenia naruszenia, opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz w miarę możliwości dokumentację fotograficzną lub dokumentację innego rodzaju.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji Usługodawca zwróci się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym terminie.
6. Usługodawca zobowiązuje się ustosunkować do złożonej przez Użytkownika reklamacji w terminie 14 dni.
7. W przypadku gdy reklamacja Pacjenta uznana zostanie za zasadną Poradnia dietetyczna może zaoferować Pacjentowi inną formę wykonania usługi albo inną usługę o tej samej wartości co reklamowana przez Pacjenta usługa, zgodną z oczekiwaniami klienta lub jeśli jest to niemożliwe, może zwrócić Pacjentowi część lub całość wniesionej przez Pacjenta opłaty.
8. W przypadku, gdy reklamacja zostanie uznana za niezasadną uiszczona kwota za usługę lub pakiet usług nie jest zwracana.

## §5

### Prawa autorskie

1. Wszystkie zdjęcia oraz pozostałe materiały (w tym teksty, grafiki, logotypy) zamieszczone w Serwisie Poradni dietetycznej [www.foodlife-dietetyk.pl](http://www.foodlife-dietetyk.pl) przez Administratora są jego własnością lub zostały użyte przez niego za zgodą osób trzecich, posiadających do nich prawa autorskie.
2. Zabronione jest kopiowanie zdjęć i innych materiałów graficznych oraz stosowanie przedruku tekstów zamieszczonych w Serwisie Poradni dietetycznej [www.foodlife-dietetyk.pl](http://www.foodlife-dietetyk.pl) bez pisemnej zgody Administratora, lub innej osoby trzeciej, posiadającej do nich prawa autorskie.
3. Zabrania się również zewnętrznym podmiotom pobierania zdjęć z Serwisu [www.foodlife-dietetyk.pl](http://www.foodlife-dietetyk.pl) oraz wykorzystywania ich do celów marketingowych oraz handlowych.

## §6

### Polityka cookies

1. Serwis nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies.
2. Pliki cookies (tzw. „ciasteczka”) stanowią dane informatyczne, w szczególności pliki tekstowe, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i przeznaczone są do korzystania ze stron internetowych Serwisu. Cookies zazwyczaj zawierają nazwę strony internetowej, z której pochodzą, czas przechowywania ich na urządzeniu końcowym oraz unikalny numer.
3. Podmiotem zamieszczającym na urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu pliki cookies oraz uzyskującym do nich dostęp jest operator Serwisu FoodLife Atelier Poradnia Dietetyczna z siedzibą pod adresem [www.foodlife-dietetyk.pl](http://www.foodlife-dietetyk.pl)
4. Pliki cookies wykorzystywane są w celu:
  - a) dostosowania zawartości stron internetowych Serwisu do preferencji Użytkownika oraz optymalizacji korzystania ze stron internetowych; w szczególności pliki te pozwalają rozpoznać urządzenie Użytkownika Serwisu i odpowiednio wyświetlić stronę internetową, dostosowaną do jego indywidualnych potrzeb;
  - b) tworzenia statystyk, które pomagają zrozumieć, w jaki sposób Użytkownicy Serwisu korzystają ze stron internetowych, co umożliwi ulepszanie ich struktury i zawartości;
  - c) utrzymanie sesji Użytkownika Serwisu (po zalogowaniu), dzięki której Użytkownik nie musi na każdej podstronie Serwisu ponownie wpisywać loginu i hasła;
5. W ramach Serwisu stosowane są dwa zasadnicze rodzaje plików cookies: „sesyjne” (session cookies) oraz „stałe” (persistent cookies). Cookies „sesyjne” są plikami tymczasowymi, które przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika do czasu wylogowania, opuszczenia strony internetowej lub wyłączenia oprogramowania (przeglądarki internetowej). „Stale” pliki cookies przechowywane są w urządzeniu końcowym Użytkownika przez czas określony w parametrach plików cookies lub do czasu ich usunięcia przez Użytkownika.
6. W ramach Serwisu stosowane są następujące rodzaje plików cookies:
  - a) „niezbędne” pliki cookies, umożliwiające korzystanie z usług dostępnych w ramach Serwisu, np. uwierzytelniające pliki cookies wykorzystywane do usług wymagających uwierzytelniania w ramach Serwisu;
  - b) pliki cookies służące do zapewnienia bezpieczeństwa, np. wykorzystywane do wykrywania nadużyć w zakresie uwierzytelniania w ramach Serwisu;
  - c) „wydajnościowe” pliki cookies, umożliwiające zbieranie informacji o sposobie korzystania ze stron internetowych Serwisu;
  - d) „funkcjonalne” pliki cookies, umożliwiające „zapamiętanie” wybranych przez Użytkownika ustawień i personalizację interfejsu Użytkownika, np. w zakresie wybranego języka lub regionu, z którego pochodzi Użytkownik, rozmiaru czcionki, wyglądu strony internetowej itp.;
  - e) „reklamowe” pliki cookies, umożliwiające dostarczanie Użytkownikom treści reklamowych bardziej dostosowanych do ich zainteresowań.
7. W wielu przypadkach oprogramowanie służące do przeglądania stron internetowych (przeglądarka internetowa) domyślnie dopuszcza przechowywanie plików cookies w urządzeniu końcowym Użytkownika. Użytkownicy Serwisu mogą dokonać w każdym czasie zmiany ustawień dotyczących plików cookies. Ustawienia te mogą zostać zmienione w szczególności w taki sposób, aby blokować automatyczną obsługę plików cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej bądź informować o ich każdorazowym zamieszczeniu w urządzeniu Użytkownika Serwisu. Szczegółowe informacje o możliwości i sposobach obsługi plików cookies dostępne są w ustawieniach oprogramowania (przeglądarki internetowej).

8. Operator Serwisu informuje, że ograniczenia stosowania plików cookies mogą wpłynąć na niektóre funkcjonalności dostępne na stronach internetowych Serwisu.
9. Pliki cookies zamieszczane w urządzeniu końcowym Użytkownika Serwisu i wykorzystywane mogą być również przez współpracujących z operatorem Serwisu reklamodawców oraz partnerów.
10. Więcej informacji na temat plików cookies dostępnych jest pod adresem [www.foodlife-kontakt.pl](http://www.foodlife-kontakt.pl) lub w sekcji „Pomoc” w menu przeglądarki internetowej.

Poniższy wzór polityki cookies chroniony jest prawem autorskim, które przysługują IAB Polska. Pochodzi ze strony <https://wszystkooociasteczkach.pl/>.

## §7

### **Postanowienia końcowe**

11. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego oraz innych stosownych aktów prawnych.
12. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany treści niniejszego regulaminu. Wszelkie zmiany będą przesłane drogą mailową lub przedstawione podczas pierwszej wizyty następującej po zmianie.
13. Regulamin wchodzi w życie z dniem 03.09.2019r.