

Regulamin konsultacji

Zasady rezerwacji i realizacji jednorazowych konsultacji dietetycznych online.

Regulamin konsultacji jednorazowych

Konsultacja ma charakter edukacyjno-doradczy. Nie zastępuje badania lekarskiego, diagnozy, leczenia ani pomocy w nagłym przypadku.

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 dotyczy konsultacji jednorazowych zgłaszanych za pośrednictwem formularza dostępnego na stronie internetowej lub uzgadnianych e-mailem.

2. Zakres konsultacji

2.1. Konsultacja startowa trwa zwykle 60-75 minut. Konsultacja kontrolna, jeżeli została zakupiona jako oddzielna usługa, trwa około 40 minut.

2.2. Konsultacja odbywa się online przez Google Meet albo - po uzgodnieniu - telefonicznie. Numer telefonu potrzebny do konsultacji może zostać przekazany e-mailem i nie jest publikowany w serwisie.

2.3. Oferta może obejmować konsultację bez jadłospisu albo konsultację z indywidualnym jadłospisem 3-, 7- lub 14-dniowym. Szczegółowy zakres i cena wynikają z aktualnego cennika oraz potwierdzenia zamówienia.

2.4. Dietetyk może odmówić realizacji lub zaproponować kontakt z innym specjalistą, jeżeli sprawa wykracza poza jego kompetencje, wymaga pilnej diagnostyki albo dotyczy aktywnych zaburzeń odżywiania bez odpowiedniej opieki medycznej lub psychoterapeutycznej.

3. Zgłoszenie, ustalenie terminu i płatność

3.1. Wysłanie formularza nie stanowi rezerwacji konkretnego dnia ani godziny. Klient wskazuje w nim preferowane pory spotkań. Dietetyk odpowiada co do zasady w ciągu jednego dnia roboczego i proponuje dostępne terminy.

3.2. Termin zostaje uzgodniony po zaakceptowaniu przez klienta jednej z propozycji przesłanych przez Dietetyka.

3.3. Po uzgodnieniu terminu klient otrzymuje dane do płatności. Rezerwacja zostaje potwierdzona po zaksięgowaniu przelewu i przesłaniu potwierdzenia przez Dietetyka. Brak wpłaty w terminie wskazanym w wiadomości może spowodować zwolnienie terminu.

3.4. Płatność odbywa się przelewem tradycyjnym. Cena wynika z aktualnego cennika, z uwzględnieniem prawidłowo zastosowanego kodu rabatowego lub indywidualnej oferty.

3.5. Faktura jest wystawiana na żądanie po przekazaniu danych potrzebnych do jej wystawienia.

4. Przygotowanie do konsultacji

4.1. Najpóźniej 72 godziny przed wizytą klient przesyła wypełniony formularz zdrowotno-żywnościowy, dzienniczek, posiadane aktualne wyniki badań oraz listę przyjmowanych leków i suplementów.

4.2. Brak kompletu materiałów nie musi powodować odwołania konsultacji, ale wpływa na jej przebieg. Część czasu zostanie wykorzystana na zebranie brakujących informacji, przez co mniej czasu pozostanie na analizę i omówienie zaleceń.

4.3. Klient ma bezwzględny obowiązek przekazywać informacje prawdziwe i aktualne oraz poinformować o chorobach, ciąży, przyjmowanych lekach, suplementach i istotnych objawach.

5. Odwołanie, przełożenie i spóźnienie

- 5.1. Konsultację można jeden raz bezpłatnie przełożyć, informując Dietetyka co najmniej 48 godzin przed terminem.
- 5.2. Przy odwołaniu lub prośbie o przełożenie w czasie krótszym niż 48 godzin Dietetyk zachowuje 50% ceny konsultacji. Pozostałe 50% jest zwracane albo - za zgodą stron - zaliczane na nowy termin.
- 5.3. Brak pojawienia się bez wcześniejszej wiadomości powoduje brak zwrotu ceny konsultacji.
- 5.4. Dietetyk czeka na dołączenie do spotkania do 30 minut. Spóźnienie skraca konsultację bez zmiany ceny. Po 30 minutach Dietetyk może zakończyć oczekiwanie i uznać wizytę za niestawiennictwo.
- 5.5. Kolejne przełożenie jest możliwe wyłącznie po indywidualnym uzgodnieniu. Wyjątkowe sytuacje losowe mogą zostać rozpatrzone indywidualnie.
- 5.6. Jeżeli konsultację przekłada Dietetyk, informuje klienta e-mailem i proponuje nowy termin 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 zapłaconej ceny.

6. Zalecenia i materiały

- 6.1. Po konsultacji klient otrzymuje pisemne podsumowanie i materiały PDF odpowiadające zakresowi zakupionej usługi.
- 6.2. Materiały, w tym zamówiony jadłospis, są przekazywane do 7 dni roboczych od konsultacji albo otrzymania kompletu danych potrzebnych do ich przygotowania - w zależności od tego, co nastąpi później.
- 6.3. W cenie jadłospisu zawarta jest jedna modyfikacja w granicach pierwotnie uzgodnionych założeń. Zmiana celu, stanu zdrowia, preferencji albo zakresu po przygotowaniu jadłospisu może wymagać odrębnej wyceny.
- 6.4. Zalecenia suplementacyjne mają charakter edukacyjno-doradczy i mogą wymagać konsultacji lekarskiej lub dodatkowych badań.

7. Kontakt po konsultacji

- 7.1. W ciągu 48 godzin od otrzymania materiałów klient może przesłać jeden zbiorczy e-mail z krótkimi pytaniami dotyczącymi treści zaleceń.
- 7.2. Wiadomość powinna zostać wysłana przez użycie funkcji „Odpowiedz” w dotychczasowym wątku. Rozpoczęcie nowego wątku może utrudnić powiązanie sprawy i wydłużyć czas odpowiedzi.
- 7.3. Dietetyk odpowiada co do zasady w ciągu 2 dni roboczych. Konsultacja jednorazowa nie obejmuje stałego kontaktu, bieżącego monitoringu ani omawiania nowych, złożonych problemów po zakończeniu wizyty.
- 7.4. Kontakt odbywa się e-mailem. Media społecznościowe, SMS-y i prywatne komunikatory nie są kanałami obsługi konsultacji.

8. Obowiązki i odpowiedzialność

- 8.1. Dietetyk wykonuje usługę z należytą starannością i zgodnie z aktualną wiedzą, ale nie gwarantuje określonego efektu zdrowotnego ani zmiany masy ciała.
- 8.2. Efekty zależą m.in. od stanu zdrowia, indywidualnej reakcji organizmu, kompletności danych oraz sposobu realizacji zaleceń.
- 8.3. Klient nie może na podstawie konsultacji samodzielnie odstawiać ani zmieniać leków. O zmianach leczenia decyduje lekarz.
- 8.4. Dietetyk nie odpowiada za skutki zatajenia lub podania nieprawdziwych danych, samodzielnej zmiany leczenia, stosowania zaleceń niezgodnie z ich treścią ani wykorzystania indywidualnych materiałów przez inną osobę.
- 8.5. E-mail i konsultacja dietetyczna nie służą pomocy w nagłych przypadkach. W razie nagłych objawów należy skontaktować się z lekarzem, numerem 112 lub 999.

9. Prawo odstąpienia

9.1. Konsument ma co do zasady 14 dni na odstąpienie od umowy zawartej na odległość, zgodnie z ustawą o prawach konsumenta.

9.2. Jeżeli konsultacja ma odbyć się przed upływem tego terminu, konsument przesyła e-mailem wyraźne żądanie rozpoczęcia świadczenia i przyjmuje do wiadomości zasady utraty prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu usługi.

9.3. W przypadku odstąpienia po rozpoczęciu świadczenia na wyraźne żądanie konsument ponosi koszt części wykonanej do chwili odstąpienia, zgodnie z prawem.

9.4. Oświadczenie o odstąpieniu można wysłać e-mailem albo na adres do korespondencji.

10. Materiały i poufność

10.1. Jadłospis, zalecenia i materiały są przygotowane dla konkretnego klienta i służą wyłącznie jego osobistemu użytkowi. Zabronione jest ich kopiowanie, publikowanie, odsprzedawanie i przekazywanie osobom trzecim bez zgody Dietetyka.

10.2. Konsultacje nie są nagrywane. Klient nie może nagrywać ani rozpowszechniać konsultacji bez uprzedniej zgody Dietetyka.

10.3. Dane osobowe i dane dotyczące zdrowia są przetwarzane zgodnie z polityką prywatności.

11. Reklamacje

11.1. Reklamację można złożyć na adres magdalena.walecka@gmail.com albo pisemnie na adres ul. Wyrwy-Furgalskiego 11, 30-217 Kraków.

11.2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację usługi, opis zastrzeżeń i oczekiwany sposób rozwiązania. Odpowiedź zostanie udzielona w terminie 14 dni.

11.3. Strony dążą w pierwszej kolejności do polubownego rozwiązania sporu. Nie ogranicza to ustawowych praw konsumenta.

12. Warunki techniczne usług online

12.1. Do konsultacji potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna przeglądarka lub aplikacja obsługująca Google Meet, działający mikrofon, opcjonalnie kamera oraz aktywny adres e-mail.

12.2. Klient powinien zabezpieczać swoje urządzenie i konto pocztowe. Typowe zagrożenia internetu obejmują złośliwe oprogramowanie, phishing, przejęcie konta i dostęp osób nieuprawnionych.

12.3. Zabronione jest przekazywanie treści bezprawnych, naruszających prawa osób trzecich albo zagrażających bezpieczeństwu systemów.

13. Postanowienia końcowe

13.1. W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

13.2. Regulamin może być zmieniony z ważnych przyczyn. Zmiany nie naruszają warunków umów zawartych przed ich wejściem w życie 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):

.....