

# REGULAMIN

## PORADNI INSULINOOPORNOŚĆ – ZDROWA DIETA I ZDROWE ŻYCIE

### I. Informacje wstępne

1. Przedmiotem działalności *Poradni Insulinooporność – zdrowa dieta i zdrowe życie* jest świadczenie usług online z zakresu poradnictwa zdrowotnego obejmującego obszary takie jak dietetyka, psychologia, fizjoterapia, aktywność fizyczna, psychodietetyka oraz inne nawiązujące do edukacji prozdrowotnej oraz wsparcia osób zmagających się z różnymi schorzeniami.

2. Właścicielem serwisu jest *Fundacja Insulinooporność – zdrowa dieta i zdrowe życie* NIP 7822720617 reprezentowana przez Dominikę Musiałowską – prezesa zarządu *Poradnia Insulinooporność – zdrowa dieta i zdrowe życie* świadczy usługi online a miejscem świadczonych usług jest serwis [www.insulinoopornosc.pl](http://www.insulinoopornosc.pl).

3. Wszelkie prawa do zawartości serwisu [www.insulinoopornosc.pl](http://www.insulinoopornosc.pl) są zastrzeżone.

4. Usługobiorcą jest osoba fizyczna, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych. W przypadku osób niepełnoletnich obowiązuje zgoda opiekuna prawnego. Warunkiem korzystania z usług *Poradni Insulinooporność – zdrowa dieta i zdrowe życie* jest zapoznanie się z treścią niniejszego regulaminu oraz zaakceptowanie wszystkich jego punktów.

### II. Rodzaj i zakres usług

1. *Poradnia Insulinooporność – zdrowa dieta i zdrowe życie* świadczy usługi online w skład których wchodzi konsultacje ze specjalistami z zakresu dietetyki, fizjoterapii, psychologii, położnictwa, psychodietetyki, edukacji prozdrowotnej zwanymi dalej Pracownikami. *Poradnia* świadczy również usługi szkoleniowe, warsztatowe oraz edukacyjne zarówno dla osób fizycznych jak i firm. *Poradnia* świadczy usługi odpłatnie, zgodnie z cennikiem dostępnym w serwisie [www.insulinoopornosc.pl](http://www.insulinoopornosc.pl).

2. Zamówienia konsultacji realizowane są poprzez wysłanie zgłoszenia w formie formularza konsultacyjnego dostępnego w zakładce REZERWACJA, KONTAKT lub SPECJALIŚCI oraz poprzez wniesienie stosownej opłaty zgodnie z cennikiem zamieszczonym na stronie *Poradni*. Następnie po wcześniejszym potwierdzeniu konsultacji, przesłaniu dodatkowych informacji niezbędnych do przeprowadzenia konsultacji (w przypadku konsultacji dietetycznych są to wywiad żywieniowy oraz dzienniczek żywieniowy, w przypadku konsultacji sportowych wywiad sportowy. Ankiety dostępne są do pobrania w zakładce POBIERZ).

3. Konsultacje odbywają się w formie online czyli poprzez e-mail, konsultacje telefoniczne oraz konsultacje wideo przez Skype, Messenger lub WhatsApp. Każdy specjalista indywidualnie ustala formę konsultacji.

4. *Poradnia* zastrzega sobie prawo do odmówienia udzielenia konsultacji lub jej odwołania bez podania przyczyny. Obowiązuje wtedy zwrot kosztów na konto Pacjenta w ciągu 7 dni jeśli konsultacja została wcześniej opłacona.

5. Odpowiedni Pracownicy *Poradni*, według swoich kwalifikacji zawodowych, posiadają wszelkie uprawnienia

i pozwolenia do prowadzenia konsultacji i udzielania porad z zakresu zdrowia, diety, fizjoterapii, aktywności fizycznej, psychologii i położnictwa.

6. Konsultacje realizowane w *Poradni Insulinooporność – zdrowa dieta i zdrowe życie* nie zastępują porady lekarskiej. Wszelkie kwestie wymagające konsultacji medycznych powinny być realizowane u lekarza prowadzącego.

7. Poradnia nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowego stosowania się do zaleceń Pracowników Poradni oraz nieprawidłowo wykonaną usługę, która wynika z braku dokładnych informacji ze strony Pacjenta lub zatajenia informacji na temat zdrowia Pacjenta.

8. Pacjent zobowiązuje się do poinformowania Pracowników Poradni o wszystkich istotnych informacjach dotyczących jego stanu zdrowia oraz oświadcza, że ma świadomość, iż zatajenie pewnych informacji może zagrażać jego zdrowiu lub życiu.

9. Zamawiający zobowiązuje się do podania prawdziwych danych kontaktowych.

10. Usługodawca zobowiązuje się do umówienia pierwszego kontaktu z Usługobiorcą w ciągu 7 dni od dnia zaksięgowania opłaty na koncie Poradni lub wysłania odpowiedniego potwierdzenia wpłaty.

### **III. Przebieg konsultacji**

1. Wszelkie konsultacje, porady i usługi oferowane przez Poradnię realizowane są w wersji online, czyli za pośrednictwem Internetu lub łącza telekomunikacyjnego.

2. Każdy Pracownik Poradni indywidualnie ustala przebieg konsultacji lub porady oraz indywidualnie dobiera odpowiednie kanały komunikacji.

3. Wśród kanałów komunikacji online znajdują się: konsultacje mailowe lub w innej formie tekstowej (media społecznościowe, SMS), konsultacje telefoniczne (za pośrednictwem telefonu komórkowego lub aplikacji internetowych umożliwiających rozmowy głosowe), konsultacji wideo (za pośrednictwem portali społecznościowych, tj. Skype, Messenger, WhatsApp lub inne ustalone indywidualnie narzędzia video).

4. Termin konsultacji ustalany jest indywidualnie na podstawie dyspozycyjności Pracowników oraz dyspozycyjności Pacjenta.

5. Konsultacja video i telefoniczna trwa 50 minut i rozpoczyna się o wyznaczonej godzinie.

6. W przypadku spóźnienia się na wizytę Pracownik ma prawo kontynuować konsultację tylko do określonej godziny konsultacji. Przesunięcie lub wydłużenie czasu trwania konsultacji jest możliwe ale jest to tylko i wyłącznie decyzja Pracownika.

7. Wszelkie materiały, które zostały stworzone na potrzeby konsultacji z pacjentem są jedyne i niepowtarzalne i podlegają ochronie własności intelektualnej. Kopiowanie, powielanie, udostępnianie i odsprzedawanie stanowi naruszenie własności intelektualnej i jest kategorycznie zabronione. Naruszenie praw własności intelektualnej może skutkować odpowiedzialnością karną.

8. Pacjent korzystający z usług online Poradni oświadcza, że posiada odpowiedni sprzęt i możliwości

techniczne, takie jak dostęp do internetu lub telefonii komórkowej umożliwiające wykonanie usługi.

9. Poradnia nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości przeprowadzenia konsultacji w wyniku wadliwego działania sprzętu zarówno po stronie Pacjenta jak i Poradni.

10. Poradnia informuje, że konsultacje online oraz połączenia telefoniczne mogą być nagrywane, rejestrowane i zapisywane. Jeśli Pacjent nie wyraża na to zgody, należy o tym poinformować Poradnię przed przeprowadzeniem konsultacji.

11. Przeprowadzenie konsultacji jest możliwe wyłącznie po wcześniejszym uregulowaniu płatności na konto 20 1240 1747 1111 0010 7467 2362. Jeżeli Pacjent mimo umówienia się na konsultację, nie ureguluje płatności najpóźniej 7 dni przed planowanym terminem konsultacji Poradnia ma prawo do odwołania wizyty.

12. Konsultacje online, które wymagają ustalenia i rezerwacji konkretnego terminu realizacji usługi (np. konsultacja na Skype) mogą się nie odbyć jeśli Pacjent nie stawi się w wyznaczonym terminie, nie odwoła konsultacji min. 3 godziny przed planowaną konsultacją lub spóźni się więcej niż 15 minut na umówiony termin.

13. W przypadku anulowania wizyty w związku z powyższymi, Poradnia nie zobowiązuje się do zwrotu kosztów konsultacji.

14. Poradnia zastrzega sobie prawo do odwołania umówionej konsultacji bez podania przyczyny i zwrotu poniesionych przez Pacjenta kosztów, przeniesienia terminu konsultacji lub odbycia konsultacji z innym specjalistą o tej samej profesji po wcześniejszym ustaleniu z Pacjentem takiej zmiany.

15. W niektórych przypadkach Pracownicy Poradni mogą zlecić Pacjentowi wykonanie dodatkowych badań laboratoryjnych lub skierować na konsultację lekarską, w celu dokładniejszej diagnostyki. Wszelkie dodatkowe badania i konsultacje medyczne realizowane są na koszt Pacjenta. W przypadku gdy Pacjent nie wyraża zgody na wykonanie dodatkowych badań lub konsultacje medyczną, ze względu na dobro Pacjenta, Poradnia może zakończyć współpracę bez możliwości zwrotów kosztów.

16. Przed pierwszą konsultacją Pacjent ma obowiązek podać wszelkie dane osobowe do założenia Karty Pacjenta: imię i nazwisko, adres, PESEL, numer dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość, wiek, płeć, wagę, dane kontaktowe, przyjmowane leki, zdiagnozowane choroby, przeciwwskazania, alergie, dane lekarza prowadzącego lub placówki medycznej.

17. Decydując się na konsultację Pacjent wyraża zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych oraz oświadcza, że zapoznał się z regulaminem i go akceptuje.

18. W przypadku konsultacji mailowych Pracownik skontaktuje się z Pacjentem w ciągu 7 dni od umówienia konsultacji.

## **V. Opłaty i reklamacje**

1. Wszystkich użytkowników Poradni obowiązuje Cennik umieszczony na stronie Poradni [www.insulinoopornosc.pl](http://www.insulinoopornosc.pl) . Podane ceny są cenami brutto.

2. Poradnia wystawia rachunek lub inny dokument potwierdzający uregulowanie płatności. Wszystkie płatności za konsultacje i porady odbywają się poprzez wpłatę środków na konto Fundacji 20 1240 1747 1111 0010 7467 2362 przelewem lub poprzez Płatności24.
3. Opłaty za konsultacje pobierane są minimum z 3-dniowym wyprzedzeniem w postaci przedpłaty na konto. Brak płatności za konsultację uznaje się za konsultację niepotwierdzoną.
4. Poradnia zastrzega sobie prawo do przypomnienia Pacjentowi drogą mailową lub telefoniczną zarówno o zbliżającym się terminie płatności jak i konsultacji.
5. Pacjent może skorzystać z ratalnej formy płatności przy zakupie większej ilości konsultacji lub pakietów konsultacyjnych.
6. Pacjent ma prawo odwołać opłaconą wizytę, jednakże jeśli odwołanie wizyty nastąpi przed upływem 7 dni od umówionego terminu konsultacji, istnieje możliwość zwrotu 100% kosztów lub przełożenia terminu bez ponoszenia dodatkowych kosztów.
7. W przypadku reklamacji, pismo stanowiące reklamację należy złożyć w formie pisemnej z własnoręcznym podpisem oraz przesłać drogą pocztową lub mailową na wskazane dane: os Armii Krajowej 86/13 61-379 Poznań lub drogą mailową poradnia@insulinoopornosc.com maksymalnie w ciągu 10 dni od wykonanej konsultacji.
8. Reklamacje rozpatrywane są w ciągu 30 dni od dnia otrzymania pisma. Reklamacja powinna zawierać dane Pacjenta, w tym imię, nazwisko, PESEL, adres, dane kontaktowe oraz dokładny opis sprawy, informacje kogo ona dotyczy oraz czytelny podpis.
9. Z uwagi na zindywidualizowany przedmiot świadczenia przygotowany według przesłanych przez Pacjenta informacji o jego stanie zdrowia, stylu życia i służący wyłącznie zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb prawo do odstąpienia od umowy zawieranej za pośrednictwem Serwisu jest wyłączone.
10. Wyłączenie prawa do odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt. powyżej wnika wprost z art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 (Dz. U. z 2014, poz. 827 z późn. zm.) Prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

## **VI. Przetwarzanie danych osobowych**

1. Na podstawie art.23 ust.1, art.24 ust.1, art.25 ust.1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2015 r., poz. 2135 z późn. zmianami), Poradnia informuje, że jest administratorem danych pracowników poradni, klientów i powiązanych z nimi osób, które zostały zgromadzone w celu realizacji zadań statutowych Fundacji Insulinooporność – zdrowa dieta i zdrowe życie na okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa.
2. Ich podanie jest dobrowolne i pochodzą one od właścicieli danych, którzy posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania, żądania, uzupełniania, uaktualniania, sprostowania, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania lub ich usunięcia ze zbioru, chyba, że dotyczy to danych osobowych, w odniesieniu, do których tryb ich uzupełnienia, uaktualnienia lub sprostowania określają odrębne ustawy.

3. Korzystając z usług Poradni usługobiorca wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych przez Poradnię.

#### **VII. Postanowienia końcowe**

1. Poradnia zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu, o czym klienci Poradni będą powiadomieni poprzez udostępnienie stosownej informacji na stronie internetowej Poradni.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie będą miały właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.), oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144, poz. 1204 ze zm.) i inne właściwe.

3. Wszelkie spory między Stronami rozstrzygane będą w sposób polubowny lub w obecności niezależnego i

bezzstronnego mediatora. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu w tym za pośrednictwem mediacji, właściwość Sądu określana będzie według przepisów powszechnie obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej.

4. Użytkownicy będący jednocześnie konsumentami, w rozumieniu art. 22 (1) Kodeksu cywilnego posiadają następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

- a. są uprawnieni do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy.
- b. są uprawnieni do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą.
- c. mogą uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl).
- d. mogą złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 lutego 2018 roku.

