



REGULAMIN/UMOWA UDZIELANIA KONSULTACJI ŻYWIENIOWYCH DLA WŁAŚCICIELI PSA/KOTA W TRYBIE ON-LINE

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy dokument stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną („Regulamin”). Regulamin jest stale dostępny na stronie internetowej Usługodawcy: <https://dietetyk-weterynaryjny.pl/>
2. Regulamin określa zasady świadczenia usługi konsultacji żywieniowej dla właścicieli psów/kotów online, tj. na odległość za pośrednictwem sieci Internet bez jednoczesnej fizycznej obecności Specjalisty i Klienta.
3. Świadczącym usługi jest Firma UPSP – S. Paterka, NIP: 7891566438; REGON: 523427788. Kontakt w sprawie świadczenia Usługi możliwy jest za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem kontakt@dietetyk-weterynaryjny.pl, nr tel. (+48) 784-731-829 lub pocztą tradycyjną: 62-300 Września, UP Września 1, Skr. pocztowa nr 6.

§2. Definicje

Użyte w Regulaminie terminy posiadają następujące znaczenie:

Cennik – lista rodzajów Usług i ich cen, stanowiąca Załącznik nr 1 do Regulaminu.

Klient – osoba fizyczna korzystająca z Usługi.

Specjalista – zootechnik, który ukończył specjalizację z żywienia zwierząt, organizujący wizytę online.

Usługa – świadczona drogą elektroniczną usługa polegająca na organizowaniu wizyt online za pośrednictwem sieci Internet bez jednoczesnej fizycznej obecności Specjalisty i Klienta.

Usługobiorca – posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, będąca stroną umowy o świadczenie Usługi.

Usługodawca – Firma UPSP – S. Paterka organizujący wizytę online.

Usługa – świadczona drogą elektroniczną usługa polegająca na udzielaniu konsultacji żywieniowych właścicielom psów/kotów za pośrednictwem sieci Internet bez jednoczesnej fizycznej obecności Specjalisty i Klienta.

Wizyta online – konsultacja żywieniowa dla właścicieli psów/kotów, realizowana za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej umożliwiających indywidualne porozumiewanie się na odległość.

§3. Usługobiorcy i Klienci

1. Usługobiorcami mogą być:
 - a. posiadające pełną zdolność do czynności prawnych osoby fizyczne, które ukończyły 18 rok życia, i które dokonują z Usługodawcą czynności prawnych niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, którym przysługują uprawnienia konsumenta;
 - b. posiadające pełną zdolność do czynności prawnych osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą, które ukończyły 18 rok życia, jeśli z treści umowy zawieranej z Usługodawcą wynika, że nie posiada ona dla nich charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nich działalności gospodarczej, którym przysługują niektóre dodatkowe uprawnienia konsumenta;
 - c. osoby prawne;
 - d. jednostki organizacyjnie nieposiadające osobowości prawnej ale posiadające zdolność prawną.
2. Klientami mogą być posiadające pełną zdolność do czynności prawnych osoby fizyczne, które ukończyły 18 rok życia;
3. Usługobiorca może, ale nie musi być Klientem.

§4. Warunki korzystania z Usługi

1. Usługa polega na odbyciu konsultacji online w uzgodnionym przez Specjalistę i Klienta terminie.
2. W celu skorzystania z Usługi, Klient powinien dokonać rejestracji u Specjalisty telefonicznie, za pośrednictwem poczty elektronicznej albo przy użyciu elektronicznego kalendarza wizyt dostępnego na stronie internetowej Usługodawcy <https://dietetyk-weterynaryjny.pl/> .
3. Rejestrując się, Klient powinien podać następujące dane: imię, nazwisko, numer telefonu, adres e-mail.
4. Klient zapewnia, że dane podawane podczas rejestracji oraz w toku korzystania z Usługi są prawdziwe, właściwe i aktualne oraz że jest on uprawniony do korzystania z tych danych. Klient zobowiązuje się do aktualizacji danych w razie ich zmiany. Jeżeli Usługobiorca i Klient nie są tą samą osobą, rejestrując się Klient zobowiązany jest podać nazwę i dane teleadresowe Usługobiorcy.
5. Po dokonaniu rejestracji Klient otrzyma, na podany przez siebie adres email lub nr telefonu, wiadomość zawierającą:
 - a. Regulamin,
 - b. potwierdzenie terminu Wizyty online,
 - c. wskazanie Usługodawcy,
 - d. wskazanie Specjalisty,
 - e. wskazanie administratora lub administratorów danych osobowych Klienta,
 - f. informację o wybranym przez Specjalistę narzędziu (oprogramowaniu) do porozumiewania się na odległość wraz z linkiem do utworzonego przez Specjalistę spotkania (np. Zoom, MS Teams, Google Meet) albo ID Specjalisty z prośbą o przesłanie ID Klienta (np. Skype) celem odbycia Wizyty online,
 - g. informację o sposobie płatności, w tym ewentualnie o konieczności dokonania przedpłaty,

- h. link do płatności elektronicznych w razie wyboru takiej formy płatności przez Specjalistę lub konto bankowe w celu dokonywania płatności przelewem,
 - i. wzór zgody na przetwarzanie danych osobowych (Klauzula RODO) lub link do zapoznania się z nim.
- 6. W wyjątkowych sytuacjach Specjalista może zaproponować zmianę uzgodnionego terminu Wizyty online. W takiej sytuacji Specjalista i Klient uzgodnią nowy terminu Wizyty online. W razie gdy uzgodnienie nowego terminu nie będzie możliwe, ewentualna przedpłata podlega zwrotowi zgodnie z § 6 ust. 6.
- 7. Do korzystania z Usługi wymagane jest:
 - a. posiadanie adresu i dostępu do poczty elektronicznej (e-mail);
 - b. posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet, poprzez aktywne połączenie pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS;
 - c. prawidłowo zainstalowaną i skonfigurowaną, aktualną przeglądarkę internetową obsługującą standard HTML5, np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft Edge, Internet Explore;
 - d. włączoną obsługę JavaScript oraz plików cookie (zwykle domyślnie włączone w przeglądarce);
 - e. w przypadku urządzeń mobilnych: oryginalny system Android w wersji nie mniej niż 5.0 lub oryginalny system iOS w wersji nie mniej niż 10.0;
 - f. uprzednie zainstalowanie wskazanego przez Specjalistę oprogramowania do porozumiewania się na odległość typu Zoom, Skype, Google Meet, MS teams itp., chyba że korzystanie z tych narzędzi możliwe będzie za pośrednictwem przeglądarki internetowej bez wcześniejszej instalacji.
- 8. **Korzystanie z Usługi wiąże się z ryzykami typowymi dla ryzyk związanych z korzystaniem z publicznych sieci teleinformatycznych (Internetu), w szczególności zainfekowania systemu informatycznego przez niepożądane oprogramowanie, a także ataki hakerskie. W związku z udostępnianiem danych osobowych, pomimo dbałości o ich bezpieczeństwo, istnieje ryzyko ich przetwarzania przez osoby trzecie w sposób niezgodny z zamierzeniem osób, których dane dotyczą.**
- 9. **W celu zminimalizowania ryzyk wskazanych w ust. 5 Klient powinien korzystać wyłącznie z oryginalnych i aktualnych wersji oprogramowania, stosować programy antywirusowe, antyspamowe oraz inne narzędzia zwiększające bezpieczeństwo w sieci, unikać otwierania wiadomości oraz załączników do nich od nieznanych adresatów oraz w miarę możliwości śledzić informacje dotyczące pojawiających się zagrożeń.**
- 10. **Klient zobowiązuje się do zachowania otrzymanego od Specjalisty linku do spotkania w tajemnicy i zabezpieczenia przed nieuprawnionym dostępem i ujawnieniem osobom trzecim. Klient niezwłocznie poinformuje Specjalistę w razie powzięcia wiadomości o pozyskaniu takiego linku przez niepowołane osoby trzecie.**

§5. Odpłatność

1. Usługa jest płatna zgodnie z Cennikiem.
2. Wszystkie ceny podawane w Cenniku, są cenami brutto, tj. zawierają podatek VAT i są wyrażone w złotych polskich (PLN).
3. Usługobiorca dokonuje płatności (przedpłaty) za Usługę, na podstawie Cennika przelewem tradycyjnym na rachunek podany przez Specjalistę,

4. W zależności od uzgodnień ze Specjalistą, Usługobiorca zobowiązany jest dokonać zapłaty w formie przedpłaty na konto Specjalisty najpóźniej w terminie do 2 dni roboczych przed ustalonym terminem Wizyty online,
5. Usługobiorca jest odpowiedzialny za poprawność danych koniecznych do wystawienia faktury VAT.
6. Domyślną formą udostępniania Usługobiorcy rachunków, paragonów fiskalnych lub faktur VAT jest forma elektroniczna. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie zgodę na udostępnianie paragonów i faktur w formie elektronicznej, w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług poprzez wysłanie jej na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę. Na wyraźną prośbę Usługobiorcy zgłoszoną na kontakt@dietetyk-weterynaryjny.pl, Usługodawca prześle na wskazany przez Usługobiorcę adres pocztowy rachunek, paragon lub fakturę w postaci papierowej.

§6. Umowa o świadczenie Usługi

1. Podstawą świadczenia Usług jest umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną o treści określonej Regulaminem.
2. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia dokonania rejestracji Wizyty online zgodnie z § 4 ust. 4 z zastrzeżeniem przypadku, w którym do zawarcia umowy konieczna jest przedpłata, kiedy to umowa zostaje zawarta z chwilą uznania rachunku Usługodawcy kwotą przedpłaty.
3. Zawarcie Umowy oznacza akceptację Regulaminu.
4. Umowa o świadczenie Usługi zostaje zawarta na czas do zakończenia ostatniej z uzgodnionych Wizyt online. Jeżeli umówiono tylko jedną Wizytę online, umowa ulega rozwiązaniu po jej zakończeniu.
5. Usługobiorca może odstąpić od umowy o świadczenie Usługi w terminie 14 dni od dnia potwierdzenia jej zawarcia, z zastrzeżeniem ust. 5. Prawo do odstąpienia nie przysługuje w odniesieniu do Wizyt online, które odbyły się przed upływem powyższego terminu. W celu odstąpienia od Umowy można skorzystać z formularza odstąpienia od Umowy stanowiącego załącznik do Regulaminu.
6. Klient może odwołać umówioną Wizytę online najpóźniej do godziny umówionej wizyty kontaktując się w tej sprawie ze Specjalistą telefonicznie lub za pośrednictwem poczty e-mail albo postępując zgodnie z wytycznymi zawartymi w SMS potwierdzającym rezerwację Wizyty online. Niezachowanie powyższego terminu skutkować będzie uznaniem najbliższej Wizyty online za odbytą wraz z obowiązkiem zapłaty, chyba że sytuacja dotyczy pierwszej Wizyty online, dla której nie dokonano przedpłaty.
7. W przypadku prawidłowego odstąpienia od Umowy zgodnie z ust. 5 lub odwołania Wizyty online zgodnie z ust. 6, tj. z zachowaniem terminu, Usługobiorcy przysługuje zwrot ewentualnych przedpłat. Zwrot nastąpi w formie przelewu na konto Usługobiorcy.

§7. Dane osobowe

1. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak konieczne do kontaktu z Usługobiorcą i Klientem oraz zawarcia i wykonywania umowy o świadczenie Usługi.

2. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy będącego osobą fizyczną i Klienta jest Usługodawca, którym jest Firma UPSP – S. Paterka. Usługobiorca i Klient zostaną poinformowani o tym kto jest Usługodawcą i tym samym administratorem jego danych osobowych zgodnie z § 4 ust. 4 oraz ust. 5.
3. Informacja o przetwarzaniu danych osobowych przez Firmę UPSP – S. Paterka dostępna jest na stronie internetowej <https://dietetyk-weterynaryjny.pl/>.
4. Usługobiorca będący osobą fizyczną i Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, zmiany, usunięcia oraz przenoszenia, a także prawo żądania ograniczenia przetwarzania jego danych osobowych oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych na zasadach określonych w przepisach o ochronie danych osobowych. Klient ma również prawo wniesienia skargi w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Usługodawca zapewnia stosowanie odpowiednich zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych w celu ochrony danych osobowych Usługobiorcy i Klienta, w szczególności przed nieautoryzowanym ujawnieniem, przypadkową utratą lub modyfikacją.
6. We wszelkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych można kontaktować się za pomocą poczty elektronicznej na adres kontakt@dietetyk-weterynaryjny.pl lub na adres pocztowy do korespondencji Specjalisty.

§8. Niedozwolone działania

1. Klient uprawniony jest do korzystania z Usługi zgodnie z jej przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów obowiązujących społeczeństwo informacyjne, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób. W szczególności, Klient zobowiązuje się do:
 - a. niepodejmowania działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie profilu Firmy na platformie Facebook lub oprogramowania służącego do porozumiewania się na odległość;
 - b. niewprowadzania Usługodawcy w błąd, np. poprzez podawanie nieprawdziwych informacji lub zatajenie istotnych informacji;
 - c. powstrzymywania się od działania w złej wierze.
2. Usługodawca uprawniony jest do odstąpienia od umowy i zaprzestania świadczenia Usługi, jeżeli Usługobiorca lub Klient narusza Regulamin pomimo wcześniejszego wezwania do zaprzestania naruszeń.

§9. Postępowanie reklamacyjne

1. W razie wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości w zakresie świadczenia Usługi, Usługobiorca lub Klient powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Usługodawcą wysyłając wiadomość na adres kontakt@dietetyk-weterynaryjny.pl, podając dane niezbędne do identyfikacji danego problemu.
2. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były jak najwyższej jakości. Usługodawca nie ponosi jednak odpowiedzialności za problemy techniczne spowodowane brakiem odpowiedniej przepustowości łącza Internet bądź problemami technicznymi narzędzia (oprogramowania) służącego do porozumiewania się na odległość. W razie wystąpienia problemów z takim

narzędziem (oprogramowaniem) Usługodawca w razie możliwości zaproponuje alternatywne rozwiązanie umożliwiające odbycie Wizyty online.

3. Klient ma prawo do nieodpłatnego złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania bądź nienależytego wykonania Usług.
4. Reklamację można złożyć wysyłając wiadomość na adres: kontakt@dietetyk-weterynaryjny.pl.
5. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres email Klienta, wskazanie okoliczności uzasadniających reklamację, a także żądanie związane ze składaną reklamacją.
6. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na rozpoznanie reklamacji, Klient zostanie poproszony o wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości lub podanie dodatkowych informacji.
7. Usługodawca rozpoznaje reklamację w terminie do 30 dni od daty otrzymania kompletnej reklamacji. Odpowiedź w sprawie reklamacji jest wysyłana pocztą elektroniczną na adres email podany w trakcie zgłaszania reklamacji, chyba że Klient zażąda w treści reklamacji przesłania odpowiedzi pocztą na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji.

§10. Pozasądowe rozstrzyganie sporów

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji Konsumentów: http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php, http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr_5.pl.html.
3. Ewentualne spory powstałe między Usługodawcą a Konsumentem zostaną poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Usługodawcy.

§11. Zmiany regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w przypadku:
 - a. konieczności dostosowania go do zmian przepisów prawa lub obowiązków nałożonych przez organy państwa;
 - b. zmiany Cennika;
 - c. podyktowanym względami bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom, poprawą ochrony prywatności,
 - d. zmiany technologicznej lub funkcjonalnej w celu usprawnienia działania Usługi;
 - e. zmiany zakresu Usługi lub sposobu jej świadczenia;

- f. zmian redakcyjnych.
2. O każdorazowej zmianie Regulaminu Usługodawca poinformuje Usługobiorcę pozostającego stroną umowy o świadczenie Usługi, przesyłając na wskazany przez niego adres poczty elektronicznej stosowną informację wraz z pouczeniem o prawie rozwiązania umowy o świadczenie Usługi z zachowaniem 15-dniowego okresu wypowiedzenia. Dodatkowo Usługodawca zamieści treść nowego Regulaminu na swojej stronie internetowej lub/oraz na profilu firmowym na platformie Facebook.
 3. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Usługodawcę nie krótszym niż 15 dni od momentu powiadomienia Usługobiorców o zmianach i opublikowania zmienionej treści Regulaminu.
 4. W okresie wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 2, obowiązuje Regulamin w dotychczasowym kształcie.

§12. Postanowienia końcowe

1. Regulamin w aktualnym kształcie ma zastosowanie od dnia 08.07.2024 r.
1. 2. **Dokonanie przez Klienta przedpłaty za wizytę online w formie przelewu na konto Specjalisty lub połączenie się Klienta ze Specjalistą w trybie online, w celu skorzystania z konsultacji jest równoznaczne z wcześniejszym zapoznaniem się, zrozumieniem oraz akceptacją przez Klienta treści niniejszego Regulaminu będącego zarazem Umową o świadczenie Usługi.**

Cennik

- ❖ Pierwsza konsultacja żywieniowa online (50 minut) – **140 zł**
- ❖ Ułożenie diety (żywienie domowe) – **120 zł**
 - Dla urozmaicenia smaku możliwe jest zbilansowanie drugiej receptury (**dopłata 60 zł**).
- ❖ Dietoterapia (żywienie domowe) – **200 zł**
 - Dla urozmaicenia smaku możliwe jest zbilansowanie drugiej receptury (**dopłata 100 zł**).
- ❖ Druga (kontrolna) konsultacja żywieniowa online (30 minut) – **bezpłatna**
- ❖ Kolejne konsultacje żywieniowe online (30 minut) – **100 zł**

POUCZENIE O PRAWIE ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Usługobiorca w ciągu 14 dni od zawarcia umowy świadczenia Usługi może odstąpić od umowy bez podawania jakiegokolwiek przyczyny z zastrzeżeniem, że odstąpienie od umowy może nastąpić najpóźniej do godziny Wizyty online. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy wystarczy, że Usługobiorca wyśle oświadczenie o odstąpieniu od umowy przed upływem wskazanego wyżej terminu. Oświadczenie o odstąpieniu może zostać przesłane

pocztą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy lub tradycyjną na adres Usługodawcy. Możliwe jest skorzystanie z wzoru odstąpienia dostępnego poniżej.

* Jednakże prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Usługodawcy, w razie skorzystania z Usługi, tj. w odniesieniu do Wizyt online już odbytych.

WZÓR OŚWIADCZENIA O ODSTĄPIENIU OD UMOWY

NADAWCA

imię, nazwisko albo nazwa (firma)

adres e-mail

ODBIORCA

Firma UPSP – S. Paterka, 62-300 Września, UP Września 1 Skr. pocztowa nr 6, e-mail: kontakt@dietetyk-weterynaryjny.pl .

Oświadczam, że odstępuję od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną zawartej z _____ (wskazać Usługodawcę określonego w wiadomości potwierdzającej rejestrację) dnia _____ (data otrzymania potwierdzenia rejestracji), wobec nieskorzystania z usługi w terminie 14 dni od dnia dokonania rejestracji.
