

REGULAMIN

korzystania z usług Gabinetu Medycyny Żywnienia „MEDFOOD”

Opracowano w oparciu o następujące akty prawne:

Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93, t.j. Dz.U. z 2015 r. poz.184, 1618, 1634., z późn. zm.); Ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331, tj. z dnia 26 stycznia 2015 r. Dz.U. z 2015 r. poz. 184); Ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827, z 2015 r. poz. 1854, z 2016 r. poz. 615.); Ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 1994 r., Nr 24, poz. 83 z późn. zm.).

§ 1

Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

- 1) Cennik – wykaz świadczonych usług dostępny pod adresem www.medfood.com.pl/cennik/, wraz z obowiązującymi aktualnie opłatami, przy czym ceny wskazane w Cenniku są cenami brutto;
- 2) Opłata – kwota wynagrodzenia należnego za usługę, pakiet usług lub jakiegokolwiek inne świadczenie, której wysokość jest wskazana w Cenniku lub jest ustalana indywidualnie w zależności od rodzaju sprawy, przeprowadzonych badań i informacji uzyskanych od pacjenta;
- 3) Gabinet – należy przez to rozumieć MedFood Group sp. z o.o., Smolna 40, 00 - 375 Warszawa, NIP: 8971800368;
- 4) Pacjent – osoba fizyczna, pełnoletnia, poczytalna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, zarejestrowana w systemie rejestracji pacjentów i korzystająca z usług Gabinetu;
- 5) Pacjent niepełnoletni, nie posiadający pełnej zdolności do czynności prawnych – osoba, która nie ukończyła 18 roku życia lub/i nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych, korzystająca z usług Gabinetu za zgodą i pod nadzorem opiekuna prawnego, wyznaczonego kuratora lub innej osoby lub instytucji wyznaczonej do opieki nad pacjentem;
- 6) System Rejestracji Pacjentów – elektroniczna lub/i kartotekowa baza danych stworzona na potrzeby funkcjonowania Gabinetu, zawierająca dane teleadresowe pacjentów, dane osobowe, informacje na temat stanu zdrowia i wyników oraz pomiarów dotyczących pacjentów, a także plan wizyt i/lub konsultacji, zalecenia dietetyczne, informacje o opłatach i inne;
- 7) Usługa – konsultacja dietetyczna, obejmująca szczegółowy wywiad żywieniowo - zdrowotny oraz dokonanie pomiarów antropometrycznych, m.in. wysokości ciała, obwodów, masy ciała oraz udzielenie porad żywieniowych, zleceniu i opracowywaniu odpowiednich diet terapeutycznych, uwzględniających m. in. zapotrzebowanie energetyczne, stan zdrowia, alergie pokarmowe, przyjmowane leki itp.;
- 8) Usługa „on-line” – konsultacja dietetyczna, świadczona za pośrednictwem portalu www.medfood.com.pl, telefonicznie lub/i z użyciem poczty elektronicznej lub/i komunikatorów internetowych, obejmująca rozmowę i/lub analizę wyników krwi i/lub analizę jadłospisu/suplementacji;

- 9) Pakiet usług - Pakiet świadczeń wykonywanych po konsultacji lub wstępnym rozpoznaniu i zdiagnozowaniu pacjenta;
- 10) Umowa – umowa cywilno-prawna o świadczenie usług przewidzianych w niniejszym Regulaminie, według Cennika lub według indywidualnych ustaleń pacjenta z upoważnionym pracownikiem Gabinetu;
- 11) Świadczenie podstawowe - wykonywane w Gabinetcie lub za pośrednictwem urządzeń teleinformatycznych, drogą elektroniczną, polegające na wymianie informacji pomiędzy pacjentem a pracownikami Gabinetu, na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie. Świadczenie podstawowe może obejmować badanie pacjenta za pomocą sprzętu i aparatury medycznej posiadającej stosowne atesty, zgodne z wymogami określonymi w odpowiednich przepisach;
- 12) Świadczenie dodatkowe - wykonywane w Gabinetcie lub za pośrednictwem urządzeń teleinformatycznych, drogą elektroniczną, polegające na wymianie informacji pomiędzy pacjentem a pracownikami Gabinetu, na warunkach wskazanych w niniejszym Regulaminie, którego odpłatność i cena zostanie indywidualnie ustalona pomiędzy pacjentem a upoważnionym pracownikiem Gabinetu. Świadczenie dodatkowe może obejmować badanie pacjenta za pomocą sprzętu i aparatury medycznej posiadającej stosowne atesty, zgodne z wymogami określonymi w odpowiednich przepisach;
- 13) Dni robocze - dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 16:00, za wyjątkiem przypadających w tym okresie dni ustawowo wolnych od pracy;
- 14) Formularz konsultacji – formularz zgłoszeniowy dostępny na Stronie www.medfood.com.pl, za pośrednictwem, którego Klient wysyła zapytanie i sygnalizuje zapotrzebowanie na Konsultację, usługę lub pakiet usług lub/i ustala termin Konsultacji;
- 15) Formularz wywiadu – formularz, który wypełnia pracownik Gabinetu lub pacjent, zawierając dane osobowe pacjenta, opis obecnego stanu zdrowia, wyniki badań laboratoryjnych, jeśli pacjent takowe posiada, informacje o aktywności fizycznej, alergiach, nietolerancjach pokarmowych lub/i dolegliwościach ze strony przewodu pokarmowego, innych dolegliwościach, przyjmowanych lekach i suplementach, przebytych chorobach i zabiegach, historię chorób i inne.
- 16) Karta pacjenta – dokument przechowywany w Systemie Rejestracji Pacjentów w formie papierowej lub elektronicznej zawierający podstawowe informacje na temat pacjenta, w szczególności: dane osobowe pacjenta, adres zamieszkania, nr rachunku bankowego, nr PESEL, nr i serię dowodu osobistego, wiek, płeć, wagę, opis problemu/problemów zdrowotnych, alergię, uczulenia na leki i/lub suplementy, a także dodatkowo: Oświadczenie pacjenta o zapoznaniu się z *Regulaminem korzystania z usług Gabinetu Medycyny Żywienia „MEDFOOD”*, Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych;
- 17) Karta rejestracyjna zgłoszenia on-line – dokument przechowywany w Systemie Rejestracji Pacjentów w formie elektronicznej zawierający podstawowe informacje na temat pacjenta, w szczególności: dane osobowe pacjenta, adres zamieszkania, nr rachunku bankowego, nr PESEL, nr i serię dowodu osobistego, wiek, płeć, wagę, opis problemu/problemów zdrowotnych, alergię, uczulenia na leki i/lub suplementy, a także dodatkowo: Oświadczenie pacjenta o zapoznaniu się z *Regulaminem korzystania z usług Gabinetu Medycyny Żywienia „MEDFOOD”*, Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, Oświadczenie o wyrażeniu zgody na otrzymywanie informacji i realizacji usług on-line.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa w szczególności:
 - 1) zasady świadczenia i korzystania z usług oferowanych przez Gabinet Medycyny Żywienia „MedFood” zwany w dalszej części Gabinetem;
 - 2) zasady rejestrowania zgłoszeń do Gabinetu oraz procedury wykonywania usług, konsultacji, a także innych świadczeń, zasady diagnozowania i terapii pacjentów;
 - 3) zasady przechowywania dokumentacji, przetwarzania, przechowywania, archiwizowania i usuwania danych osobowych pacjentów;
 - 4) warunki i procedury odstąpienia od umowy, zasady postępowania reklamacyjnego.
2. Pracownicy Gabinetu posiadają stosowne uprawnienia do udzielania porad i informacji dietetycznych w zakresie oferowanych konsultacji oraz świadczeń i badań oraz dokładają wszelkich starań, aby działać zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie standardami, a także poszanowaniem praw pacjenta, zasadami etyki i poufności.
3. Gabinet świadczy w szczególności następujące usługi: konsultacje dietetyczne, konsultacje w zakresie zdrowego żywienia, dietetyki klinicznej, sportowej oraz edukacji zdrowotnej, terapie indywidualne, dla par i grupowe.
4. Oferta Gabinetu zawiera trzy podstawowe pakiety: „standard”, „rozszerzony” oraz pakiet „gold”. Ponadto Gabinet świadczy usługi dodatkowe tj.: konsultacje, pakiety dietetyczne, pakiety suplementacyjne, analizy badań krwi oraz inne badania laboratoryjne, obsługa mailowo-telefoniczna, warsztaty, szkolenia, seminaria.
5. Gabinet posiada wykwalifikowaną kadrę z zakresu dietetyki i dieto-terapii oraz wykwalifikowaną kadrę dydaktyczną, która specjalizuje się w prowadzeniu seminariów, warsztatów i szkoleń z zakresu dietetyki ogólnej, klinicznej, sportowej, dieto terapii i edukacji zdrowotnej.
6. Regulamin dotyczy konsultacji i usług udzielanych bezpośrednio, on-line oraz drogą teleinformatyczną.
7. Konsultacje dokonywane przez Gabinet mają charakter informacyjny i nie zastępują porady lekarskiej.
8. Pacjent przyjmuje do wiadomości, iż usługi świadczone przez Gabinet nie dają gwarancji odniesienia skutku oczekiwanego przez Pacjenta, z uwagi na złożoność i wielość czynników mających wpływ na efekt porad i zabiegów dietetycznych. Pacjent przyjmuje nadto do wiadomości, iż konsultacje udzielane przez pracowników Gabinetu zawierają indywidualną interpretację danego stanu pacjenta, wyników badań, a także oparte są na profesjonalnej wiedzy i doświadczeniu pracownika Gabinetu oraz na przeświadczeniu, że pacjent nie zataił jakichkolwiek wiadomości i w wywiadzie oświadczył wyłącznie prawdę.
9. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za skutki wynikające z niewłaściwego stosowania diety, zaleceń i/lub suplementacji niezgodnych z wytycznymi przekazanymi przez pracowników Gabinetu. Pacjent przyjmuje ponadto do wiadomości, że niezastosowanie się lub wybiórcze stosowanie się do zaleceń udzielanych przez pracowników Gabinetu, a także zatajenie jakichkolwiek informacji lub podanie nieprawdy przez pacjenta może wpłynąć negatywnie na jego stan zdrowia lub w szczególnych przypadkach zagrażać jego życiu.

10. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za błędną Konsultację lub usługę udzieloną na skutek podania przez pacjenta niepełnych informacji, niepełnego stanu faktycznego danego zagadnienia, nieprzedstawienia wszystkich związanych z danym przypadkiem dokumentów lub/i badań lub podania przez pacjenta nierzetelnych informacji.
11. Gabinet może odmówić pacjentowi wykonania usługi lub konsultacji w przypadku, gdy:
 - 1) Zachodzi przypuszczenie, że pacjent jest nieletni lub niepoczytalny;
 - 2) Zachowanie pacjenta świadczy, iż jest on pod wpływem: alkoholu, narkotyków, środków odurzających, psychotropowych, innych substancji o działaniu podobnym do ww. lub zachowanie pacjenta jest obraźliwe lub narusza dobra osobiste pracowników Gabinetu lub osób trzecich;
 - 3) udzielenie konsultacji lub wykonanie usługi naruszałoby obowiązujące przepisy prawa lub zasady etyki lub naruszałoby prawa osób trzecich;
 - 4) udzielenie konsultacji lub wykonanie usługi może zagrażać zdrowiu lub życiu pacjenta.
12. Wszyscy pracownicy Gabinetu, bez względu na ich status zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, które nabyli w związku ze świadczeniem usług pod groźbą odpowiedzialności karnej i cywilnej. Obowiązek ten nie jest ograniczony czasowo.

§ 3

Procedura diagnostyczno-konsultacyjna

1. Gabinet świadczy usługi w formie wizyt pacjenta w siedzibie Gabinetu, konsultacji on-line, konsultacji telefonicznej lub w formie elektronicznej – drogą e-mail lub/i za pośrednictwem elektronicznych formularzy i komunikatorów internetowych. Przebieg konsultacji w Gabinetcie MedFood został opisany na stronie www.medfood.com.pl w zakładce „przed wizytą”. Pierwsza konsultacja ma charakter zapoznawczy i odbywa się w formie wywiadu.
2. Gabinet nie świadczy działalności leczniczej w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej, w szczególności nie udziela konsultacji i świadczeń zdrowotnych w rozumieniu tejże ustawy.
3. Usługi świadczone przez Gabinet, w tym usługi on-line nie stanowią diagnozy lekarskiej, konsultacji medycznej i nie mogą zastępować pacjentowi leczenia lub terapii, realizowanej przez podmiot prowadzący działalność leczniczą, w szczególności nie może zastępować konsultacji lekarskiej.
4. Konsultacja w Gabinetcie lub za pośrednictwem usługi on-line polega na zadaniu pytania przez pacjenta wraz z dokładnym opisem problemu i jeśli to możliwe załączeniem wyników przeprowadzonych, aktualnych badań pacjenta oraz udzieleniu odpowiedzi przez pracownika Gabinetu na to zapytanie. Każda konsultacja, bez względu na formę jej realizacji stanowi usługę w rozumieniu niniejszego regulaminu i jest płatna. Łączny czas konsultacji drogą elektroniczną nie może przekroczyć czasu wykupionej przez pacjenta usługi. Przekroczenie wykupionego czasu będzie podlegało dodatkowym opłatom, naliczanym według Cennika. Pacjent zobowiązany jest do zapoznania się z procedurami, znajdującymi się na stronie internetowej www.medfood.com.pl, które mają za zadanie przygotować pacjenta do wizyty w ramach usług świadczonych przez Gabinet. Nie zapoznanie się przez pacjenta z opisanymi procedurami i brak przygotowania się do wizyty może spowodować konieczność przełożenia wizyty i obciążenia pacjenta kosztami z tym związanymi.
5. Każda konsultacja, usługa i wytworzone w związku z nimi informacje są indywidualnie przygotowane dla konkretnego pacjenta w związku z zawarciem umowy cywilno-prawnej, stanowią

własność intelektualną Gabinetu i podlegają stosownej ochronie. Rozpowszechnianie ich, kopiowanie, odsprzedawanie, publiczne lub indywidualne udostępnianie ich bez pisemnej zgody właścicieli Gabinetu jest zabronione. Niezastosowanie się do powyższego zakazu będzie skutkowało odpowiedzialnością karną oraz majątkową.

6. Pacjent, który wyraża wolę skorzystania z usługi on-line, w tym konsultacji za pośrednictwem komunikatorów internetowych (np. Skype) powinien posiadać odpowiednie wyposażenie techniczne, umożliwiające dostęp do Internetu, odpowiednią jakość połączenia oraz wymiany informacji.
7. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z oferowanych usług spowodowany wadliwym funkcjonowaniem systemów teleinformatycznych lub telekomunikacyjnych pacjenta lub Gabinetu, jak również za szkody powstałe z powodu wadliwego funkcjonowania urządzeń lub jego oprogramowania po stronie pacjenta lub Gabinetu.
8. Rozmowy telefoniczne pracowników Gabinetu z pacjentami oraz połączenia za pośrednictwem komunikatorów internetowych (np. Skype) mogą być nagrywane. W razie braku zgody pacjenta na nagrywanie, pacjent zobowiązany jest poinformować Gabinet przed wykupieniem usługi on-line.
9. Usługa on-line poprzedzona jest ustaleniem i zarezerwowaniem terminu jej wykonania pomiędzy pracownikiem Gabinetu a pacjentem. W przypadku, gdy o ustalonej godzinie realizacji usługi oraz w okresie następnych 15 minut pacjent nie skontaktuje się z Gabinetem, a po stronie pracownika Gabinetu zachodzi gotowość do świadczenia usługi, wówczas powoduje to brak obowiązku zwrotu opłaty uiszczonej przez pacjenta oraz oznacza prawidłowe wykonanie usługi.
10. Konsultacji nie stanowi zadanie pytania dotyczącego ceny usługi, danych firmy, kwalifikacji pracowników Gabinetu oraz innych treści, mających charakter techniczny i nie związanych z problemami dietetycznymi lub/i zdrowotnymi pacjenta.
11. W ramach jednej konsultacji on-line pacjent ma prawo do sformułowania jednego pytania ewentualnie opisanego w sposób zwięzły problemu zdrowotnego, a w przypadkach uzasadnionych, po uzyskaniu akceptacji pracownika Gabinetu sformułowania kilka pytań, tak aby pacjent otrzymał wszelkie niezbędne informacje dotyczące zadanego zapytania. W każdym przypadku o zakończeniu konsultacji decyduje pracownik Gabinetu. Po pierwszej konsultacji, w terminie do 14 dni roboczych Gabinet przesyła drogą elektroniczną (pocztą e-mail) zamówienie dotyczące diety, suplementacji, zaleceń określonych dla pacjenta. Pacjent może również odebrać zamówienie osobiście w gabinecie dietetycznym w ustalonym wcześniej terminie.
12. Pacjent po dokonaniu stosownej zapłaty otrzymuje link do strony z formularzem lub formularz w formie dokumentu elektronicznego z wywiadem dietetycznym oraz instrukcją jego szczegółowego wypełnienia. Informacje, których pacjent w nim udziela powinny być zgodne z prawdą i szczegółowe. Pacjent chcący skorzystać z usługi on-line zobowiązany jest opisać swój obecny stan zdrowia, wyniki badań laboratoryjnych, jeśli takowe posiada, informacje o aktywności fizycznej, alergiach, nietolerancjach pokarmowych lub/i dolegliwościach ze strony przewodu pokarmowego. Wypełniony plik wywiadu pacjent zatwierdza w formularzu elektronicznym lub odsyła na adres e-mailowy Gabinetu (poradnia@medfood.com.pl). Na tej podstawie pracownik Gabinetu opracuje indywidualny produkt w formie określonego rodzaju diety wraz z zaleceniami jej stosowania. Jeżeli podane przez pacjenta informacje są niewystarczające do wykonania usługi lub usługi on-line, pracownik Gabinetu może zwrócić się do pacjenta z zaleceniem wykonania dodatkowych badań.
13. Gabinet zastrzega sobie prawo do zlecenia dodatkowych badań w celu dokonania dokładnej analizy przypadku. Jeżeli występują podejrzenia chorób, w związku z dolegliwościami pracownik Gabinetu

może zlecić dodatkowe badania: m.in. badania krwi – genetyczne, nietolerancji pokarmowych, badania przeciwciał dotyczących podejrzewanych chorób, analiza moczu i kału, włosy, badania w kierunku pasożytów, bakterii, grzybów. Wiązać się to może z dodatkowymi kosztami, których wysokość zależna jest od złożoności problemu, ilości i jakości badań, obowiązujących na rynku cen.

14. Pracownik Gabinetu podczas wizyty informuje lub w trakcie konsultacji on-line informuje pacjenta o konieczności wykonania badań lub badań dodatkowych. Gabinet przekazuje wówczas pacjentowi informację lub skierowanie do laboratorium jakie badania pacjent powinien wykonać. Pacjent wykonuje badania na własny koszt, który zależny jest od zakresu, ilości badań, a także od innych czynników. Kopia skierowania lub informacja o zleconych wynikach pozostaje w Systemie Rejestracji Pacjentów.
15. W przypadku odmowy wykonania badań lub badań dodatkowych przez pacjenta lub nie wykonania zleconych badań Gabinet ma prawo zakończyć współpracę z pacjentem. Opłaty pobrane od pacjenta nie podlegają w takiej sytuacji zwrotom.
16. W przypadku, gdy pacjent nie wyrazi zgody na przeprowadzenie dodatkowych badań, a Gabinet w związku z tym postanowi zakończyć współpracę po pierwszej konsultacji, pacjent zostanie o tym poinformowany ustnie, pisemnie lub drogą mailową. Opłata za wykonanie usługi w postaci konsultacji zakończonej z powodu braku zgody pacjenta na dodatkowe badania nie podlega zwrotowi. Jeżeli pacjent wykupił pakiet usług lub/i usługi dodatkowe, a brak zgody pacjenta na dodatkowe badania uniemożliwia dalsze świadczenie usług wobec pacjenta wówczas pacjent otrzyma zwrot wpłaconej kwoty za wykupiony pakiet pomniejszony o zrealizowaną konsultację lub/i usługę.
17. Uzyskana za pośrednictwem usługi on-line informacja nie może stanowić dla pacjenta wyłącznej podstawy do podejmowania działań o charakterze zdrowotnym, a w szczególności do stosowania bądź niestosowania określonej przez lekarza terapii, przyjmowania lub nie przyjmowania leków itp. Nie może być także traktowana jako diagnoza lekarska. Konsultacje i usługi świadczone przez Gabinet mają charakter opiniodawczy i wskazują na właściwe i zgodne z obowiązującymi normami zasady żywienia i/lub stosowania form wysiłku fizycznego.
18. Rezerwacja pierwszej wizyty może być dokonana telefonicznie pod nr tel. +48 514 084 888 lub mailowo pod adresem: poradnia@medfood.com.pl. Dokonanie rezerwacji wizyty wiąże się z koniecznością bezzwłocznego uiszczenia stosownej opłaty za usługę zgodnie z Cennikiem. Brak uiszczenia opłaty za usługę co najmniej na 7 dni roboczych przed terminem jej wykonania spowoduje automatyczne anulowanie rezerwacji usługi lub/i wykonania związanych z usługą czynności.
19. W przypadku rezerwacji terminu usługi i braku poinformowania Gabinetu o nieobecności lub chęci zmiany terminu co najmniej na 7 dni roboczych przed ustalonym terminem Gabinet zastrzega sobie prawo do zwrotu pobranej od pacjenta opłaty, pomniejszonej o koszty poniesione przez Gabinet w związku z przygotowaniem usługi lub konsultacji, w szczególności koszty przygotowanych materiałów, zamówionych produktów, odwołania wizyt innych pacjentów. Zwrot części poniesionej przez pacjenta opłaty nastąpi na rachunek bankowy z którego nastąpiła wpłata, a w przypadku wpłat innych niż za pośrednictwem rachunku pacjenta, na rachunek podany przez we wniosku, po złożeniu przez pacjenta wniosku o zwrot opłaty i pozytywnym jego rozpatrzeniu.
20. Wszelkie zmiany dotyczące terminu konsultacji lub realizacji usługi należy zgłaszać w formie pisemnej za pośrednictwem poczty elektronicznej i kontaktu telefonicznego z zachowaniem terminu

o którym mowa w pkt 19 lub za pośrednictwem listu poleconego na adres siedziby Gabinetu z zachowaniem 10 dniowego terminu na poinformowanie Gabinetu o zmianie terminu konsultacji lub realizacji usługi, (liczy się data stempla pocztowego).

21. W przypadku odwołania lub przełożenia wizyty przez Gabinet pacjent zostanie poinformowany telefonicznie o zaistniałej zmianie. Jeżeli zmiana będzie kolidowała z terminami pacjenta i wypadnie co najmniej na 72 godziny przed ustalonym wcześniej terminem, a pacjent potwierdzi, iż nie ma możliwości uczestniczenia w konsultacji lub skorzystania z usługi Gabinet zwróci całość wpłaconej opłaty. W takich przypadkach Gabinet zastrzega sobie prawo do zaoferowania pacjentowi ulgi w postaci kolejnej, jednorazowej, bezpłatnej konsultacji lub usługi na tych samych warunkach na których miała odbyć się odwołana konsultacja lub usługa. Termin realizacji bezpłatnej konsultacji lub usługi zostanie wyznaczony przez Gabinet w porozumieniu z pacjentem.
22. W przypadku spóźnienia pacjenta na konsultację Gabinet zastrzega sobie prawo do pobrania opłaty za całą wizytę i/lub usługę według czasu umówionej wizyty.
23. W przypadku spóźnienia na wizytę umówionego z pacjentem pracownika Gabinetu wizyta odbędzie się w pełnym wymiarze czasu umówionej wizyty najszybciej jak to tylko możliwe lub w przypadku braku zgody pacjenta na przesunięcie czasu wizyty zostanie dokonany zwrot odpowiedniej części opłaty, obliczony według średniej stawki godzinowej. Gabinet może wyznaczyć inny termin wizyty dogodny dla pacjenta w ramach dokonanej przez pacjenta opłaty.
24. W przypadku jednorazowych konsultacji, niewykupionych w pakiecie, Gabinet nie oferuje opieki mailowo-telefonicznej i nie jest zobowiązany do udzielania odpowiedzi mailowych lub telefonicznych. Istnieje możliwość dokupienia takiej usługi zgodnie z Cennikiem.
25. Pacjent przyjmuje do wiadomości, iż Dietoterapia jest procesem złożonym oraz długotrwałym, często podzielonym na etapy. Dieta oraz suplementacja nie są przeznaczone do dożywotniego stosowania bez kontroli Gabinetu. Zalecenia te są dostosowane do stanu pacjenta zgodnie z wiedzą dietetyka Gabinetu z ostatniej konsultacji. Gabinet nie ponosi odpowiedzialności za dłuższe stosowanie zaleceń/planu dietetycznego bez wiedzy i kontroli dietetyka Gabinetu.

§ 4

Opłaty i reklamacje

1. Wszystkich pacjentów obowiązuje Cennik umieszczony na stronie Gabinetu pod adresem: www.medfood.com.pl/cennik/. Podane w nim ceny są cenami brutto. Pacjent, który uiścił opłatę za usługę, konsultację lub pakiet usług ma prawo do otrzymania rachunku lub innego stosownego dokumentu księgowego.
2. Pacjenci korzystający z usług on-line mogą uzyskać bezpłatnie informację wstępną, która obejmuje rozmowę trwającą maksymalnie do 15 minut zegarowych lub odpowiedź na pierwszą wiadomość e-mail wysyłałą przez pacjenta albo odpowiedź na zapytanie wysłane za pośrednictwem komunikatora internetowego, które poprzedza zawarcie umowy.
3. Celem informacji wstępnej jest uzyskanie przez pacjenta podstawowych informacji dotyczących korzystania z usług Gabinetu oraz zweryfikowanie sytuacji pacjenta i ocenę możliwości współpracy pacjenta z Gabinetem. W ramach informacji wstępnej Klient otrzymuje także informację odnośnie przewidywanego kosztu usług możliwych do wykonania w jego przypadku, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że przy dalszej, dokładniejszej analizie koszty dieto-terapii mogą ulec zmianie.

4. W przypadku zaakceptowania oferty i podjęcia decyzji przez pacjenta o skorzystaniu z określonej usługi lub pakietu usług, pacjent zobowiązany jest uiścić stosowną opłatę wynikającą z Cennika lub ustaloną indywidualnie w trakcie udzielania informacji wstępnej. Płatność wynagrodzenia odbywa się poprzez przelew bankowy na rachunek bankowy Gabinetu wysłanego mailem albo gotówką w siedzibie Gabinetu.
5. Podczas wizyty Pacjent zobowiązany jest podać dane osobowe umieszczane w Formularzu wywiadu, w szczególności: imię i nazwisko, adres zamieszkania, nr PESEL, nr i serię dowodu osobistego, wiek, płeć, wagę ciała, opis problemu/problemów zdrowotnych, alergie, uczulenia na leki i/lub suplementy, przyjmowane leki i suplementy, przebyte choroby i zabiegi, historię chorób, a także dane kontaktowe, w tym aktualny nr telefonu oraz adres e-mail, na który będą przesyłane informacje dotyczące realizowanych na rzecz pacjenta usług.
6. Jeśli Pacjent zdecydował się na usługę on-line (dietę on-line) bez skorzystania z informacji wstępnej, zobowiązany jest wówczas dokonać przedpłaty na konto bankowe Gabinetu w wysokości odpowiadającej cenie zakupu dla danej usługi określonej w Cenniku, a następnie dokonać zgłoszenia za pośrednictwem stosownego formularza on-line lub za pośrednictwem poczty e-mail, przesyłając jednocześnie wypełnioną **Kartę rejestracyjną zgłoszenia on-line (stanowiącą załącznik do niniejszego Regulaminu)**, zawierającą takie informacje jak: dane osobowe pacjenta, adres zamieszkania, nr rachunku bankowego, nr PESEL, nr i serię dowodu osobistego, wiek, płeć, wagę, opis problemu/problemów zdrowotnych, alergie, uczulenia na leki i/lub suplementy oraz przyjmowane leki. Oświadczenie pacjenta o zapoznaniu się z *Regulaminem korzystania z usług Gabinetu Medycyny Żywienia „MEDFOOD”*, Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, Oświadczenie o wyrażeniu zgody na otrzymywanie informacji i realizacji usług on-line.
7. Opłaty za usługi świadczone przez Gabinet pobierane są z wyprzedzeniem minimum 7 dni przed dniem konsultacji w formie przedpłaty na konto bankowe lub w postaci gotówki. W przypadku przedpłaty na konto wizytę uznaje się za potwierdzoną po zaksięgowaniu wpłaty lub przesłaniu potwierdzenia transakcji bankowej minimum 7 dni przed dniem konsultacji na maila poradnia@medfood.com.pl. W przypadku nieuiszczenia przedpłaty usługę uznaje się za niepotwierdzoną.
8. Gabinet nie jest zobowiązany do podejmowania żadnych działań na rzecz pacjenta przed uiszczeniem przez pacjenta należności w sposób opisany w pkt 4-6. Dokonanie przez pacjenta opłaty, zgodnej z Cennikiem jest równoznaczne z zawarciem Umowy. Zawierając umowę pacjent oświadcza, iż zapoznał się z niniejszym Regulaminem i akceptuje wszystkie jego postanowienia.
9. Uiszczając opłatę pacjent zobowiązany jest do podania w tytule przelewu rodzaju usługi oraz danych osobowych, w tym: swojego imienia i nazwiska oraz adresu zamieszkania i numeru PESEL, w celu prawidłowego wystawienia dokumentu księgowego dotyczącego zakupionej usługi oraz numeru telefonu i adresu e-mail w celu umożliwienia Gabinetowi kontaktu z pacjentem.
10. W przypadku skorzystania z usługi pakietowej płatność może zostać rozłożona na raty. System spłaty ratalnej i termin spłat oraz wysokość poszczególnych rat ustala Gabinet. Pacjent uzyskuje pisemną informację (list lub e-mail) o wysokości rat i terminach ich spłat. Aby zarezerwować wykupienie pakietu należy dokonać wstępnej przedpłaty, zgodnie z § 5 pkt 6 niniejszego regulaminu. W dniu zakupu pakietu usług należy dokonać wstępnej rezerwacji terminu realizacji usług.

11. Pacjent ma prawo odwołać wcześniej opłaconą wizytę nie później jednak niż na 7 dni roboczych przed ustalonym terminem wizyty, z zachowaniem prawa do wyznaczenia nowego terminu bez dodatkowej opłaty.
12. Pacjent może odstąpić od umowy z Gabinetem do czasu uzyskania/odbycia Konsultacji lub usługi po wcześniejszym poinformowaniu Gabinetu o woli odstąpienia od umowy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie (**Formularz odstąpienia od umowy – załącznik nr 11 do Regulaminu**). Uzyskanie Konsultacji lub skorzystanie z usługi jest równoznaczne ze spełnieniem świadczenia przez Gabinet i realizacją przedmiotu umowy. Pacjent przyjmuje do wiadomości, iż po spełnieniu świadczenia przez Gabinet nie jest możliwe odstąpienie od umowy przez pacjenta.
13. Pacjent wyraża zgodę na otrzymywanie treści cyfrowych, które dostarczane są za pośrednictwem poczty elektronicznej w postaci konsultacji e-mail wysyłanych w formie załącznika w formacie PDF, za pośrednictwem komunikatorów internetowych, telefonicznie. W zakresie otrzymywania treści cyfrowych, pacjent wyraża zgodę na rozpoczęcie spełnienia świadczenia przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, a co za tym idzie oświadcza, iż wie, że zgoda taka powoduje utratę prawa odstąpienia od umowy. W związku z tym pacjentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w art. 38 pkt 1) i 13) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., nr 827).
14. Pacjent może złożyć reklamację w formie pisemnej za pośrednictwem operatora pocztowego, w nieprzekraczalnym terminie 7 dni od dnia otrzymania Konsultacji lub usługi – w rozpatrywaniu terminu pod uwagę brana jest data stempla pocztowego.
15. Reklamacje dotyczące usług świadczonych przez Gabinet rozpatrywane są indywidualnie w terminie 14 dni od dnia doręczenia reklamacji na adres Gabinetu – ul. Konopnickiej 22B, 85-124 Bydgoszcz. Druk dotyczący reklamacji (**Druk reklamacji - Załącznik nr 10 do Regulaminu**) Gabinet przesyła drogą mailową lub pocztową w możliwie jak najszybszym terminie po zgłoszeniu takiej potrzeby ze strony pacjenta pod numerem: 514-084-888. W przypadku nieskorzystania z druku przygotowanego przez Gabinet, reklamacja powinna zawierać co najmniej dane identyfikacyjne pacjenta, zakres reklamacji oraz przyczyny jej zgłoszenia, datę i podpis osoby zgłaszającej reklamację.
16. W przypadku gdy reklamacja pacjenta uznana zostanie za zasadną Gabinet 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. Zaniechanie udzielenia odpowiedzi na reklamację traktowane jest jako uwzględnienie reklamacji. W przypadku odrzucenia reklamacji pacjent ma prawo dochodzenia swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego.

§ 5

System Rejestracji Pacjentów i polityka prywatności

1. Gabinet dokonuje rejestracji każdego pacjenta w Systemie Rejestracji Pacjentów, zwanym w dalszej części Regulaminu „SRP”. Rejestracja jest dobrowolna, jednakże odmowa rejestracji pacjenta w SRP jest jednoznaczna z brakiem możliwości skorzystania z usług i konsultacji oferowanych przez Gabinet. Rejestracja odbywa się w dni robocze, w godzinach od 10.00 do 18:00.
2. Gabinet prowadzi dokumentację zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie. Jednocześnie gwarantuje zachowanie poufności danych osobowych oraz ich właściwe wykorzystanie, a także usuwanie.

3. Wszelka Dokumentacja będąca w posiadaniu Gabinetu oraz wszystkie informacje na temat pacjentów wprowadzane są do SRP, pozwalającego na administrowanie danymi osobowymi. Gabinet jest administratorem danych osobowych w rozumieniu Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz. U. 2002, Nr 101, poz. 926), zwane dalej „uodo”.
4. Gabinet zapewnia swoim pacjentom i osobom korzystającym z usług i konsultacji Gabinetu ochronę prywatności zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami.
5. W SPR gromadzone są w szczególności takie dokumenty jak:
 - 1) Formularz wywiadu;
 - 2) Karta informacyjna pacjenta;
 - 3) Karta rejestracyjna zgłoszenia on-line;
 - 4) Wyniki badań pacjentów w formie dokumentów lub skanów;
 - 5) Oświadczenia składane przez pacjentów;
 - 6) Kopie i skany dokumentów;
 - 7) Zapisy konsultacji on-line;
 - 8) Inne dokumenty i materiały uzyskane od pacjentów.
6. Niektóre dane gromadzone i administrowane przez Gabinet mogą stanowić dokumentację medyczną w rozumieniu Rozporządzenia Ministra Zdrowia z dnia 21 grudnia 2006 w sprawie rodzajów i zakresu dokumentacji medycznej w zakładach opieki zdrowotnej oraz sposobu jej przetwarzania, w związku z powyższym Gabinet zapewni właściwy sposób postępowania z takimi danymi.
7. W SRP gromadzone są informacje podane dobrowolnie przez pacjentów, a dane osobowe pacjentów oraz osób konsultujących się z Gabinetem przetwarzane są zgodnie z uodo, w szczególności w celu prowadzenia SRP, zawierania i wykonania umów sprzedaży oferowanych usług i towarów, sprawnego funkcjonowania SRP.
8. Pacjent wyrażający wolę skorzystania z konsultacji lub usług oferowanych przez Gabinet zobowiązany jest złożyć stosowne oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, w tym danych tzw. wrażliwych. W przypadku wyrażenia przez pacjenta oraz osób konsultujących się z Gabinetem zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych, w tym także w celach marketingowych, zgoda taka może być w każdym czasie cofnięta poprzez wysłanie stosownego oświadczenia na adres mailowy: poradnia@medfood.com.pl.
9. Dane osobowe pacjentów i osób konsultujących się z Gabinetem nie są udostępniane innym podmiotom bez ich zgody, z wyjątkiem przypadków, gdy udostępnienie tych informacji ma nastąpić w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, odpowiednim organom i instytucjom.
10. Dane osobowe pacjentów oraz osób konsultujących się z Gabinetem, a także dokumentacja pacjentów przechowywane są przez okres nie dłuższy niż wynika to z obowiązujących przepisów i jest to konieczne dla prawidłowego funkcjonowania SRP lub wykonania umów z pacjentami. Po tym okresie dane te oraz materiały zostaną z usunięte z SRP.
11. Dane osobowe pacjentów oraz osób konsultujących się z Gabinetem mogą stanowić zbiór danych osobowych w rozumieniu Ustawy i jako taki zostać zarejestrowane w rejestrze prowadzonym przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.

12. Wszystkie dokumenty sporządzane przez pracowników Gabinetu, a także dokumenty uzyskiwane podczas wykonywania działalności Gabinetu, w tym dokumenty, zdjęcia, zaświadczenia, oraz inne materiały pochodzące w szczególności od pacjentów są przechowywane i archiwizowane w SRP na potrzeby Gabinetu i pracy z pacjentami, w sposób uniemożliwiający dostęp do nich przez osoby do tego niepowołane.
13. Uzyskane od pacjentów oryginały dokumentów są kopiowane lub skanowane. Oryginały dokumentów są zwracane pacjentom.
14. Pacjent ma prawo do wglądu we własną dokumentację medyczną zgromadzoną w SRP. Na pisemny wniosek pacjenta zgromadzona w SRP dokumentacja podlega wydaniu pacjentowi lub upoważnionemu przez niego członkowi rodziny lub opiekunowi prawnemu (**Załącznik nr 9 do Regulaminu - Wniosek o udostępnienie dokumentacji pacjenta/ Upoważnienie do odbioru dokumentacji medycznej**).

§ 6

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego oraz aktów prawnych regulujących prawo konsumenckie, a w sprawach nieuregulowanych przepisami decyzje podejmują pracownicy Gabinetu.
2. Gabinet zastrzega sobie prawo do zmiany treści zapisów niniejszego Regulaminu. Wszelkie zmiany niniejszego regulaminu wymagają ogłoszenia na stronie www.medfood.com.pl, a ich wejście w życie rozpoczyna się w dniu ogłoszenia zmian na stronie w formie ujednoliconego tekstu Regulaminu. Pacjentów obowiązuje treść Regulaminu z daty zawarcia umowy.
3. Aktualny Regulamin może być dostarczany nieodpłatnie (drogą elektroniczną) na wniosek pacjenta. Pacjent może uzyskać dostęp do niniejszego Regulaminu w każdym czasie za pośrednictwem odsyłacza (linka) zamieszczonego na stronie www.medfood.com.pl oraz pobrać go i sporządzić jego wydruk.
4. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Gabinetem a pacjentem będącym Konsumentem, zostaje poddane sądom właściwym miejscowo zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego. Rozstrzyganie ewentualnych sporów powstałych pomiędzy Gabinetem a pacjentem, który nie jest Konsumentem zostaje poddane sądowi właściwemu ze względu na siedzibę Gabinetu.
5. Pacjent przyjmuje do wiadomości, że istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów, w tym z arbitrażu, mediacji i sądownictwa polubownego, których zasady prowadzenia i zasady dostępu do procedur są określone przez właściwe ośrodki arbitrażu, mediacji i sądownictwa polubownego oraz wynikają z obowiązujących przepisów prawa.
6. Postanowienia Regulaminu nie ograniczają uprawnień pacjentów wynikających z postanowień prawa powszechnie obowiązującego.
7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 01 sierpnia 2016 roku.

Załączniki do Regulaminu:

Załącznik nr 1

Wzór - Karta Zlecenia

Załącznik nr 2

~~Wzór – Oświadczenie o zleceniu usługi bez dodatkowych badań na żądanie pacjenta~~

Załącznik nr 3

Wzór - Oświadczenie pacjenta o zapoznaniu się z *Regulaminem korzystania z usług Gabinetu Medycyny Żywienia „MEDFOOD”*.

Załącznik nr 4

Wzór - Oświadczenie o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych.

Załącznik nr 5

Wzór - Oświadczenie o wyrażeniu zgody na otrzymywanie informacji i realizacji usług za pośrednictwem poczty elektronicznej, komunikatorów internetowych, formularzy on-line

Załącznik nr 6

Wzór - Oświadczenie pacjenta o wyrażeniu zgody na badanie i braku przeciwwskazań do przeprowadzenia badań, w tym badania składu ciała metodą bioimpedancji.

Załącznik nr 7

Wzór - Karta pacjenta

Załącznik nr 8

Wzór - Formularz wywiadu

Załącznik nr 9

Wzór - Wniosek o udostępnienie dokumentacji pacjenta/ Wzór – Upoważnienie do odbioru dokumentacji medycznej.

Załącznik nr 10

Wzór – Druk reklamacji

Załącznik nr 11

Wzór – Formularz odstąpienia od umowy

Opracowanie merytoryczne Regulaminu
dr Robert Szostak

A&JiP KANCELARIA PRAWNA
Marcin Adamczyk | Jerzy Jankowski | Partnerzy s.c.

ul. Barczewskiego 1, 10-061 Olsztyn

tel. +48 89 676 12 30

fax. 89 676 12 31

kom. 51-51-51-451

e-mail: kancelaria@ajip.pl

Kopiowanie, rozpowszechnianie, udostępnianie i wykorzystywanie niniejszego aktu bez zgody autora jest zabronione.