

# Regulamin świadczenia specjalistycznych usług i sprzedaży towarów przez ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy

Spis treści:

- §1. Postanowienia ogólne
- §2. Zasady udzielanego wsparcia
- §3. Procedura świadczenia usług
- §4. Prawa i obowiązki stron
- §5. Tryb zgłaszania zastrzeżeń i postępowania reklamacyjnego
- §6. Postanowienia końcowe

## §1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zakres oraz ogólne warunki umowy o świadczenie usług i sprzedaży towarów przez ONKODIETETYKA sp. z o.o. zwanym dalej Usługodawcą/ Sprzedawcą lub Centrum Onkodietetyki.
2. Regulamin udostępniany jest w widocznym miejscu w punkcie rejestracyjnym oraz na stronie <https://onkodietetyka.pl> w formie elektronicznej, umożliwiającej jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.
3. Postanowienia Regulaminu obowiązują cały zespół pracowników, wszystkie osoby korzystające z usług Centrum Onkodietetyki oraz podmioty kooperujące współdziałające na podstawie umów cywilno- prawnych.
4. Usługodawca może wprowadzać odrębne regulaminy dla świadczonych przez siebie usług i sprzedawanych towarów w szczególności związane z akcjami promocyjnymi.
5. Definicje użyte w niniejszym regulaminie oznaczają:
  - 1) **cena** – określona w złotych polskich kwota wynagrodzenia brutto, należna za usługę lub towar określona w odpowiednim cenniku usług lub towarów, udostępnionym Usługobiorcy w punkcie rejestracyjnym Centrum Onkodietetyki;
  - 2) **cennik towarów** – wykaz cen towarów oferowanych przez Centrum Onkodietetyki;
  - 3) **cennik usług** – wykaz cen za usługi wykonywane przez Centrum Onkodietetyki ;
  - 4) **Centrum Onkodietetyki** - zamiennie Centrum, oznacza centralę firmy ONKODIETETYKA sp. z o.o. mieszczącą się pod adresem siedziby w Bydgoszczy i jej filie umiejscowione w wyznaczonych miastach Polski;
  - 5) **dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
  - 6) **formularz kontaktowy** – dostępny na stronie formularz, umożliwiający rezerwację wizyty z Opiekunem w Centrum Onkodietetyki lub rezerwację terapii psychologicznej w trybie opisanym w § 3 ust. 8 oraz wizyty z zakresu diagnostyki żywieniowej w onkologicznej terapii wspierającej w trybie opisanym w § 3 ust. 9;
  - 7) **kartoteka** – zbiór dokumentów i formularzy wewnętrznych;

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.

- 8) **kod** – unikalny ciąg znaków literowych, cyfrowych lub innych, nadawany Usługobiorcy podczas rejestracji, wykorzystywany w celu zabezpieczenia dostępu do danych Usługobiorcy szczególnie wrażliwych, spełniający wymagania określone w przepisach o zasadach bezpieczeństwa informacji oraz o ochronie danych osobowych;
- 9) **opiekun** – łącznik pomiędzy specjalistą a Usługobiorcą, który na podstawie przeprowadzonej rozmowy oraz zgromadzonych informacji, wspólnie z Podopiecznym ustala ścieżkę indywidualnego wsparcia, opartą na proponowanych przez Centrum Onkodietyki towarach, pakietach usług lub pojedynczych wizytach uwarunkowanych potrzebami Podopiecznego;
- 10) **pakiet usług** – zindywidualizowany zbiór usług, realizowany w ramach pakietu przez Centrum Onkodietyki w oparciu o informacje dostarczone przez Usługobiorcę;
- 11) **regulamin** – ogólne warunki świadczenia usług i sprzedaży towarów przez Centrum Onkodietyki;
- 12) **rejestr** – zbiór informacji na temat ilości, rodzaju oraz terminów usług świadczonych przez Centrum Onkodietyki;
- 13) **rejestracja** – procedura nadania Usługobiorcy kodu identyfikującego, założenia kartoteki oraz dokonania wpisu do bazy danych Usługobiorców;
- 14) **specjalista dietetyk** – osoba, która ukończyła studia wyższe na uczelni medycznej;
- 15) **specjalista psycholog** – osoba, która ukończyła kierunkowe studia wyższe;
- 16) **terapia dietetyczna w chorobie onkologicznej** - stosowanie potwierdzonych naukowo metod wsparcia dietetycznego indywidualnie dopasowanych do potrzeb klientów opierających się na wywiadzie żywieniowym, zdrowotnym oraz badaniach diagnostycznych;
- 17) **terapia psychologiczna w chorobie onkologicznej** - stosowanie potwierdzonych naukowo metod psychologicznych, opartych na regularnym kontakcie międzyludzkim, w celu pomocy Usługobiorcom w lepszym radzeniu sobie z trudnościami wynikającymi z choroby nowotworowej;
- 18) **towary** – wyroby sprzedawane w punkcie rejestracyjnym Centrum Onkodietyki, na rzecz Klienta za zapłatą ceny, określonej w cenniku towarów;
- 19) **urządzenia** - komplet urządzeń, do których tytuł prawny przysługuje Usługodawcy, dostarczany Usługobiorcy w celu świadczenia usługi hybrydowej,
- 20) **usługa hybrydowa** - rodzaj usługi przeznaczonej dla pacjentów onkologicznych z wykorzystaniem połączenia formy kontaktu bezpośredniego ze wsparciem na odległość, świadczona przez specjalistów dietetyków onkologicznych oraz opiekunów pacjenta, a w przypadku wykupienia usługi psychologicznej również przez psychologa onkologicznego
- 21) **usługi** – odpłatne świadczenia, udzielane w Centrum Onkodietyki, przez specjalistów: dietetyków onkologicznych, psychologów oraz opiekunów o odpowiednich kwalifikacjach potwierdzonych wyższym wykształceniem kierunkowym, dyplomami oraz certyfikatami, którzy spełniają odpowiednie wymagania adekwatne do specyfiki świadczonych usług;
- 22) **Usługobiorca** – oznacza pełnoletnią osobę fizyczną, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która akceptuje niniejszy regulamin oraz korzysta ze specjalistycznych usług i towarów określonych w § 2 ust. 1 niniejszego Regulaminu, zamiennie nazywany również Klientem lub Podopiecznym, który zmagają się z chorobą nowotworową oraz potrzebuje

profesjonalnego wsparcia w zakresie oferowanych przez Centrum Onkodietetyki usług i/lub towarów;

- 23) **Usługodawca / Sprzedawca** - ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (85-667), przy ulicy Jana Karola Chodkiewicza 51, zarejestrowaną pod numerem 0000785695 w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (sąd rejestrowy w którym przechowywane są akta rejestrowe spółki: Sąd Rejonowy w Bydgoszczy - XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego), NIP: 9532767698, REGON: 383335815, kapitał zakładowy w wysokości 1.400.000 zł opłacony w całości.

## **§2 Zasady udzielanego wsparcia**

1. Centrum Onkodietetyki w ramach działalności specjalistycznej prowadzi:
  - 1) onkologiczne terapie wspierające obejmujące terapie onkodietetyczne i terapie psychologiczne w chorobie onkologicznej,
  - 2) usługi z zakresu profilaktyki pierwotnej w prewencji chorób nowotworowych,
  - 3) wsparcie z zakresu profilaktyki zdrowotnej względem pacjentów po przebytej chorobie COVID-19
  - 4) stacjonarną sprzedaż towarów.
2. Dokonanie zapłaty ceny określonej w cenniku usług lub w cenniku towarów oraz akceptacja niniejszego regulaminu na formularzu "Oświadczenie Usługobiorcy" są równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług lub umowy sprzedaży towarów. Złożenie oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie jest wymagane, jeżeli umowa dotyczy wyłącznie zakupu towarów.
3. Centrum Onkodietetyki posiada wykwalifikowaną kadrę z zakresu dietetyki i psychologii. Kadra Centrum ma stosowne uprawnienia i jest zobowiązana do udzielania wszelkich informacji dotyczących sprzedawanych towarów oraz usług określonych w niniejszym regulaminie, udostępnionych cennikach i indywidualnej ścieżce wsparcia oraz dokłada wszelkich starań, aby działać zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie standardami, zasadami etyki oraz poufności.
4. Wszyscy pracownicy Centrum Onkodietetyki, bez względu na ich status, zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, które uzyskali w związku ze świadczeniem usług. Naruszenie obowiązku wskazanego w zdaniu pierwszym może - poza odpowiedzialnością porządkową - spowodować odpowiedzialność karną lub/i cywilną. Obowiązek wskazany w zdaniu pierwszym nie jest ograniczony czasowo.
5. Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, iż czynności podejmowane przez Centrum Onkodietetyki wspierają proces leczenia onkologicznego i nie mogą zastąpić konsultacji lekarskiej ani procesu leczenia zaordynowanego przez lekarza.
6. Korzystając z usług Centrum Onkodietetyki Usługobiorca jest świadomy, iż usługi świadczone przez Usługodawcę, mają charakter wspierający leczenie onkologiczne, jednak z uwagi na złożoność czynników mających wpływ na końcowy efekt dedykowanego wsparcia, Usługodawca nie daje gwarancji w obszarze wspomaganie leczenia onkologicznego.
7. Specjalistyczne usługi realizowane przez Centrum Onkodietetyki są oparte na indywidualnej interpretacji stanu zdrowia Usługobiorcy, dokonanej na podstawie analizy udostępnionych wyników badań laboratoryjnych zaleconych Usługobiorcy przez Centrum Onkodietetyki oraz informacji otrzymanych od Usługobiorcy w formie wywiadów, ankiet i formularzy.

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.

8. Usługobiorca jest zobowiązany do udzielania prawdziwych odpowiedzi i nie zatajania jakichkolwiek informacji na temat stanu zdrowia oraz przebiegu procesu leczenia onkologicznego. Usługobiorca zostaje pouczony i jest świadomy, iż niestosowanie się lub wybiórcze stosowanie się Usługobiorcy do zaleceń udzielanych przez Specjalistów, a także zatajenie jakichkolwiek informacji bądź podanie informacji niezgodnych z prawdą przez Usługobiorcę, może wpłynąć negatywnie na stan zdrowia lub w szczególnych przypadkach zagrażać życiu Usługobiorcy.
9. Centrum Onkodietetyki, nie ponosi odpowiedzialności za:
  - 1) nieprawidłowo wykonaną usługę, jeżeli udzielone informacje oraz przedstawiony przez Usługobiorcę stan faktyczny, w szczególności w formie ankiet, wywiadu oraz badań, zawierał informacje nieprawdziwe lub niepełne,
  - 2) skutki wynikające z niewłaściwego stosowania diety, zaleceń i/lub suplementacji, stosowanej niezgodnie z wytycznymi przekazanymi przez Specjalistów Centrum Onkodietetyki,
  - 3) niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, gdy jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem Usługobiorcy albo działaniem lub zaniechaniem osób trzecich.
10. Usługodawca/Sprzedawca i Usługobiorca nie ponoszą wobec siebie odpowiedzialności za niewykonanie postanowień niniejszego Regulaminu spowodowane działaniem siły wyższej, przez którą rozumie się wystąpienie niezależnego od stron zdarzenia zewnętrznego o charakterze nadzwyczajnym, takie jak katastrofa przyrodnicza lub nadzwyczajne zaburzenie życia zbiorowego, którym nie można było zapobiec i przeciwdziałać, w szczególności wojny, aktów terrorystycznych, ogłoszenia stanu wojennego, stanu wyjątkowego, stanu klęski żywiołowej, stanu epidemii lub zagrożenia epidemicznego, pożaru, strajków, zamieszek lub rozruchów.

### **§3 Procedura świadczenia usług**

1. Specjalistyczne usługi Centrum Onkodietetyki realizowane są w ramach bezpośredniego i indywidualnego kontaktu z Usługobiorcą. Centrum Onkodietetyki nie świadczy usług specjalistycznych drogą elektroniczną, z wyjątkiem: możliwości skorzystania z terapii psychologicznej w trybie opisanym w § 3 ust. 8, diagnostyki żywieniowej w trybie opisanym w § 3 ust. 9, usługi hybrydowej, o której mowa w § 3 ust. 11 oraz w wyjątkowych przypadkach (za uprzednią zgodą Usługodawcy), kiedy Klient nie ma możliwości stawienia się na wizytę stacjonarną.
2. Specjalistyczne usługi Centrum Onkodietetyki można zakupić w formie pakietu lub oddzielnie poprzez zapłatę ceny zgodnej z cennikiem usług lub towarów udostępnionym Usługobiorcy w punkcie rejestracyjnym Centrum Onkodietetyki i na stronie internetowej [www.onkodietetyka.pl](http://www.onkodietetyka.pl).
3. Rezerwacja terminu wizyty u Opiekuna może nastąpić osobiście w punkcie rejestracyjnym, telefonicznie pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej lub on-line, w szczególności poprzez wypełnienie formularza kontaktowego dostępnego na stronie: <https://onkodietetyka.pl/>, a także w formie wiadomości e-mail skierowanej na adres [kontakt@onkodietetyka.pl](mailto:kontakt@onkodietetyka.pl) oraz za pośrednictwem komunikatora internetowego [Messenger](https://www.facebook.com/onkodietetyka/) na portalu Facebook ( <https://www.facebook.com/onkodietetyka/> ), przy czym dokonanie rezerwacji pierwszej wizyty wiąże się z koniecznością uiszczenia stosownej opłaty za usługę w razie skorzystania z niej.
4. Wizyta u Opiekuna realizowana jest w ramach bezpośredniego i indywidualnego kontaktu z Usługobiorcą, z wyjątkiem usługi Opiekuna realizowanej w związku ze skorzystaniem z terapii

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.

psychologicznej w trybie opisanym w niniejszym § 3 ust. 8 oraz diagnostyki żywieniowej w trybie opisanym w § 3 ust. 9. W wyjątkowych przypadkach, kiedy klient nie ma możliwości stawienia się na wizytę stacjonarną, za uprzednią zgodą Usługodawcy realizowana jest usługa online.

5. Usługobiorca zgłaszający się na wizytę u Opiekuna lub w momencie rezerwacji terminu usługi kompleksowej, o której mowa w ust. 8-9, 11, składa oświadczenie o zapoznaniu się i akceptacji postanowień niniejszego Regulaminu, Polityki prywatności oraz wyrażeniu zgody na przetwarzanie przez Usługodawcę przekazanych przez siebie danych osobowych, w tym tzw. danych wrażliwych na warunkach określonych w Polityce Prywatności. Złożenie powyższego oświadczenia warunkuje korzystanie z usług Centrum Onkodietetyki. Usługobiorca ma również możliwość złożenia oświadczenia o upoważnieniu osoby trzeciej do udostępnienia jej dokumentacji i/lub informacji o stanie zdrowia Usługobiorcy, zgodnie z wewnętrznymi procedurami Centrum Onkodietetyki.
6. Rejestracja Usługobiorcy w bazie danych Usługobiorców jest dobrowolna, jednak odmowa rejestracji Usługobiorcy w bazie danych Usługobiorcy, jest jednoznaczna z brakiem możliwości korzystania z usług określonych w cenniku usług.
7. Na spotkaniu z Opiekunem, Usługobiorca udziela informacji w formie wywiadu, ankiety i/lub formularza wypełnianego wspólnie z Opiekunem. Na podstawie przeprowadzonego wywiadu oraz zebranych informacji, Opiekun omawia usługi proponowane przez Centrum Onkodietetyki i wraz z Podopiecznym ustala ścieżkę indywidualnego wsparcia, dopasowaną do potrzeb Usługobiorcy.
8. Terapia psychologiczna może być realizowana w formie elektronicznej (spotkanie on-line). Pierwsze spotkanie on-line stanowi usługę kompleksową (pakiet psychologiczny on-line) składającą się z dwóch etapów: wstępnego wywiadu przeprowadzonego przez Opiekuna oraz spotkania z Psychologiem, które rezerwowane jest przez Usługobiorcę u Opiekuna docelowo w terminie do 3 (trzech) dni roboczych od przeprowadzenia wstępnego wywiadu, chyba że Usługobiorca wskaże inny termin. Dalsza terapia psychologiczna może się odbyć w trybie kolejnych spotkań on-line z Psychologiem lub wizyty stacjonarnej w Centrum.
9. Usługodawca oferuje możliwość skorzystania z usługi diagnostyki żywieniowej w onkologicznej terapii wspierającej w formie elektronicznej (spotkania on-line). Pierwsze spotkanie on-line stanowi usługę kompleksową składającą się z dwóch etapów: wstępnego wywiadu przeprowadzonego przez Opiekuna oraz spotkania z Dietetykiem, które rezerwowane jest przez Usługobiorcę u Opiekuna docelowo w terminie do 3 (trzech) dni roboczych od przeprowadzenia wstępnego wywiadu, chyba że Usługobiorca wskaże inny termin. Dalsza terapia obejmuje spotkania kontrolne, które mogą odbywać się w trybie kolejnych spotkań on-line z Dietetykiem.
10. Usługi realizowane w formie spotkań on-line świadczone w szczególności w trybie ust. 8 i 9 powyżej oraz ust. 11 odbywają się z zachowaniem następujących zasad:
  - 1) w dniu realizacji usługi Usługobiorca otrzyma od wybranego przez siebie Centrum Onkodietetyki wiadomość e-mail lub SMS zawierającą link umożliwiający odbycie spotkania on-line o wyznaczonej godzinie, uprzednio zarezerwowanej przez Usługobiorcę;
  - 2) w celu właściwej identyfikacji Usługobiorcy osoba świadcząca usługę na pierwszym spotkaniu on-line zwróci się do niego z prośbą o okazanie dokumentu potwierdzającego tożsamość;
  - 3) korzystając z usługi w formie elektronicznej Usługobiorca godzi się z możliwością wystąpienia usterek technicznych, utrudniających prawidłową realizację usługi, za które ONKODIETETYKA sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności;

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.

- 4) Usługodawca oświadcza, że przekaz audio i video usługi realizowanej w formie elektronicznej nie będzie w jakikolwiek sposób nagrywany ani utrwalany.
11. Usługodawca świadczy usługę hybrydową obejmującą zdalną terapię dietetyczną z wykorzystaniem dedykowanej aplikacji i urządzenia (zależnego od rodzaju pakietu), które przekaże Usługobiorcy w terminie uzgodnionym po zakupie usługi. Podczas przekazania urządzenia, dedykowany Opiekun przeprowadzi szczegółowy wywiad dietetyczno-psychologiczny oraz zapozna Usługobiorcę z działaniem urządzeń i aplikacji, dokona instalacji i sparowania sprzętów. Warunkiem przekazania urządzeń jest podpisanie protokołu i wypełnienie ankiety wstępnej. W trakcie trwania usługi Usługobiorca będzie dokonywał regularnych pomiarów na urządzeniu oraz będzie otrzymywał komunikaty i zalecenia za pośrednictwem aplikacji. W zależności od wybranego przez Usługodawcę pakietu usługi hybrydowej, w jej ramach realizowane będą w szczególności dedykowane badania laboratoryjne oraz wizyty on-line z Dietetykiem, zgodnie z zasadami określonymi w ust. 10 powyżej. Usługa hybrydowa może zostać przedłużona przez Usługobiorcę na kolejny okres. Usługa kończy się z ostatnim dniem okresu świadczenia usługi. Zwrot urządzeń dokonuje się zgodnie z postanowieniami § 4 ust. 13 niniejszego Regulaminu.
12. Usługobiorca, który decyduje się na terapię dietetyczną w chorobie onkologicznej zobowiązany jest wykonać, za pośrednictwem kooperującego z Centrum Onkodietetyki laboratorium, pakiet badań laboratoryjnych opartych na opracowanych przez Centrum Onkodietetyki autorskich panelach badawczych dedykowanych pacjentowi onkologicznemu. Zlecenie wykonania badań opłacane jest w punkcie rejestracyjnym Centrum Onkodietetyki lub za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych. Po dokonaniu opłaty Centrum Onkodietetyki wydaje zlecenie wykonania badań w dowolnej lokalizacji wybranej przez Usługobiorcę z listy punktów laboratoryjnych.
13. W przypadku odmowy opłacenia zlecenia lub nie wykonania badań laboratoryjnych za pośrednictwem kooperującego z Centrum Onkodietetyki laboratorium, Usługodawca może odmówić rezerwacji oraz realizacji terapii dietetycznej w chorobie onkologicznej.

#### **§ 4 Prawa i obowiązki stron**

1. Usługobiorca może zarezerwować termin terapii ze Specjalistą za pośrednictwem Opiekuna lub bezpośrednio u Specjalisty w ramach kontynuacji realizowanego specjalistycznego wsparcia, z wyjątkiem kolejnych spotkań on-line u Psychologa i Dietetyka realizowanych zgodnie z § 3 ust. 8 i 9 regulaminu, które Usługobiorca zobowiązany jest samodzielnie zarezerwować i opłacić za pośrednictwem systemu rezerwacji na stronie internetowej.
2. Centrum Onkodietetyki zastrzega sobie prawo do kontaktu z Usługobiorcą na udostępniony Usługodawcy numer telefonu i/lub adres e-mail w celu związanym z rezerwacją wizyty, w tym potwierdzenia zarezerwowanego terminu wizyty przez Usługobiorcę.
3. Specjalistyczne Usługi świadczone przez Centrum Onkodietetyki są odpłatne na następujących zasadach:
  - 1) Płatności za Usługi lub towary zakupione w Centrum Onkodietetyki, Usługobiorca zobowiązany jest dokonać w punkcie rejestracyjnym gotówką lub za pośrednictwem terminala płatniczego, przy czym płatności za usługi regulowane są najpóźniej bezpośrednio po realizacji wizyty;

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.

- 2) Przy zakupie vouchera "Dla Bliskich" oraz terapii psychologicznej i diagnostyki żywieniowej, realizowanych w trybie spotkań on-line opisanym w § 3 ust. 8 i 9 płatności dokonuje się w formie przelewu za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych.
- 3) Płatność za usługę hybrydową opisaną w § 3 ust. 11 może być zrealizowana przelewem tj. za pośrednictwem systemu płatności elektronicznych, za pomocą BLIK lub kartą płatniczą w sposób umożliwiający automatyczne cykliczne pobieranie płatności za dostęp odnawiany.
4. Wszelkie zmiany dotyczące terminu realizacji usługi, należy zgłaszać poprzez sms lub mailowo na adres [kontakt@onkodietetyka.pl](mailto:kontakt@onkodietetyka.pl) odpowiadając na wiadomość z przypomnieniem wizyty, bądź też telefonicznie na numer Centrum Onkodietetyki wskazany na stronie internetowej albo w formie wiadomości wysłanej za pośrednictwem komunikatora internetowego Messenger na portalu facebook ( <https://www.facebook.com/onkodietetyka/> ) najpóźniej 24 h przed zarezerwowanym terminem wizyty. W przypadku zgłoszenia nieobecności Usługobiorcy lub niedyspozycji Specjalisty Centrum Onkodietetyki wyznaczy inny termin realizacji usługi dogodny dla Usługobiorcy.
5. W sytuacji, gdy Usługobiorca nie odwoła zarezerwowanego terminu wizyty lub terapii, Centrum Onkodietetyki może żądać pokrycia kosztu kolejnej wizyty z góry przed dokonaniem rezerwacji innego terminu, a w przypadku gdy nieodwołana wizyta była uprzednio opłacona Centrum Onkodietetyki zrealizuje usługę w innym terminie uzgodnionym z Usługobiorcą .
6. Usługobiorca, który uiścił należność za usługę lub pakiet usług otrzymuje paragon lub (na życzenie) fakturę.
7. Usługobiorca może zrezygnować z niezrealizowanej usługi lub usług określonych w indywidualnej ścieżce wsparcia z zastrzeżeniem postanowień ust.8. W razie rezygnacji Usługobiorca zobowiązany jest jednak poinformować o tym fakcie Centrum Onkodietetyki, składając oświadczenie o odstąpieniu od umowy w punkcie rejestracyjnym lub wysyłając na adres [kontakt@onkodietetyka.pl](mailto:kontakt@onkodietetyka.pl) co najmniej 24h przed terminem zarezerwowanej wizyty. Zwrot opłaty za zarezerwowaną i opłaconą wizytę nastąpi w punkcie rejestracyjnym gotówką w dniu złożenia rezygnacji lub przelewem na numer rachunku bankowego wskazany w oświadczeniu w terminie do 7 dni od dnia złożenia oświadczenia.
8. Skorzystanie z usług określonych w cenniku z zakresu usług kompleksowych (pakietów), tj. terapii psychologicznej w trybie opisanym w § 3 ust. 8 w zdaniu drugim oraz diagnostyki żywieniowej w trybie opisanym w § 3 ust. 9 w zdaniu drugim, usługi hybrydowej, o której mowa w § 3 ust. 11. oraz programów profilaktycznych w prewencji chorób nowotworowych jest równoznaczne ze spełnieniem świadczenia przez Centrum Onkodietetyki. Po spełnieniu świadczenia w zakresie usług, które zostały wykonane przez Centrum Onkodietetyki Usługobiorca nie może odstąpić od umowy w zakresie usług, które wchodziły w skład wybranego pakietu.
9. Usługobiorca lub Opiekun mogą zrezygnować z określenia indywidualnej ścieżki wsparcia, jeśli problem Usługobiorcy wykracza poza zakres usług świadczonych przez Centrum Onkodietetyki.
10. Usługobiorca ma prawo wglądu - na miejscu, tj. w Centrum Onkodietetyki - do własnej dokumentacji zgromadzonej w kartotece oraz bazie danych Usługobiorców i /lub jej usunięcia na pisemny wniosek złożony w punkcie rejestracyjnym. Usunięcie dokumentacji zgromadzonej w kartotece oraz bazie danych Usługobiorców jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy o świadczenie usług przez Centrum Onkodietetyki.
11. Centrum Onkodietetyki może odmówić wykonania usługi w przypadku, gdy:
  - 1) Usługobiorca nie uiścił opłaty zgodnej z udostępnionym cennikiem usług,

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.

- 2) zachodzi uzasadnione przypuszczenie, że Usługobiorca jest nieletni, a Usługobiorca odmawia okazania dokumentu tożsamości;
  - 3) zachowanie Usługobiorcy świadczy, iż jest on pod wpływem: alkoholu, narkotyków, środków odurzających lub innych substancji o działaniu podobnym do wyżej wymienionych lub zachowanie Usługobiorcy jest obraźliwe, bądź narusza dobra osobiste pracowników Centrum Onkodietetyki lub osób trzecich,
  - 4) realizacja usługi naruszałaby obowiązujące przepisy prawa lub zasady etyki, albo ze względów merytorycznych uwzględniając dobro i zdrowie Usługobiorcy.
12. Realizacja terapii w towarzystwie innych osób, np. partnera wymaga każdorazowo zgody Usługodawcy.
13. Materiały oraz zalecenia przekazane podczas wizyty stanowią własność intelektualną Centrum Onkodietetyki i podlegają stosownej ochronie, ich rozpowszechnianie, kopiowanie, odsprzedawanie lub udostępnianie jest zabronione. Specjalista, Usługobiorca lub osoba trzecia uczestnicząca w terapii nie może wykorzystywać materiałów udostępnionych w trakcie terapii do celów wykraczających poza prowadzoną terapię lub w inny sposób niezgodny przepisami prawa oraz z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
14. Do świadczenia usługi hybrydowej Usługodawca przekazuje Usługobiorcy niezbędne urządzenia. Udostępnienie urządzeń nastąpi na podstawie protokołu. W ciągu 30 dni od dnia wygaśnięcia, rozwiązania lub odstąpienia od realizacji usługi hybrydowej Usługobiorca jest zobowiązany do zwrócenia urządzeń *w sposób wskazany przez Usługodawcę i na jego koszt*. Zużycie zwracanych urządzeń nie powinno wykraczać ponad zużycie wynikające z normalnej eksploatacji. W przypadku zniszczenia, utraty lub zużycia urządzeń ponad normalną eksploatację Usługodawca ma prawo dochodzić od Usługobiorcy opłaty naprawczej w wysokości 400 zł.
15. Gdy w trakcie realizacji usługi dochodzi do uzasadnionego podejrzenia zagrożenia życia lub zdrowia Usługobiorcy, Centrum Onkodietetyki może odstąpić od zasady zachowania poufności w celu ochrony życia i zdrowia osoby zagrożonej, w szczególności poprzez przestanie powiadomienia do Usługobiorcy lub wcześniej upoważnionej przez niego osoby. Usługi Centrum Onkodietetyki nie obejmują stałego monitorowania stanu zdrowia w celu diagnozowania lub leczenia chorób i nie zastąpią konsultacji lekarskiej. Usługodawca nie odpowiada za poinformowanie służb medycznych o stanie zdrowia Usługobiorcy.

#### **§ 5 Tryb zgłaszania zastrzeżeń i postępowania reklamacyjnego**

1. Skorzystanie z usługi określonej w cenniku usług i/lub towarów jest równoznaczne ze spełnieniem świadczenia przez Centrum Onkodietetyki. Po spełnieniu świadczenia przez Centrum Onkodietetyki Usługobiorca nie może odstąpić od umowy w zakresie usługi, która została wykonana zgodnie z ustaloną z Opiekunem indywidualną ścieżką wsparcia.
2. W celu zwiększenia jakości specjalistycznych usług świadczonych przez Centrum Onkodietetyki Usługobiorca może wypełnić anonimową ankietę określającą stopień satysfakcji ze zrealizowanej usługi. Pojemnik na ankiety znajduje się w punkcie rejestracyjnym.
3. Reklamacja usług świadczonych przez Centrum Onkodietetyki lub towarów sprzedawanych w Centrum Onkodietetyki powinna zostać zgłoszona w formie pisemnej niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od daty zaistnienia okoliczności powodujących nieprawidłowości,

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.



niewykonanie lub nienależyte wykonanie świadczenia osobiście w Centrum Onkodietetyki lub przesyłką na adres: ONKODIETETYKA sp. z o.o., ul. Jana Karola Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz. Dopuszczalne jest również złożenie reklamacji w formie elektronicznej na adres e-mail: [kontakt@onkodietetyka.pl](mailto:kontakt@onkodietetyka.pl).

4. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko, adres zamieszkania lub siedziby, adres poczty elektronicznej, kod Usługobiorcy, szczegółowy opis przyczyny reklamacji w tym wszelkie okoliczności, jakie miały wpływ na niewłaściwą realizację usługi lub na nieprawidłowości dotyczące sprzedawanych towarów, datę i podpis Klienta.
5. Reklamacje zawierające treści wulgarne lub obraźliwe wobec Usługodawcy nie będą rozpatrywane.
6. Rozpatrzenie reklamacji przez Centrum Onkodietetyki nastąpi niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od otrzymania zgłoszenia reklamacji przez Usługodawcę.

## **§ 6 Postanowienia końcowe**

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu.
2. Zmiana danych Usługodawcy wpisanych do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego nie wymaga zmiany Regulaminu.
3. W razie zmiany Regulaminu, Usługobiorcy zostaną poinformowani o dokonaniu zmian przez zamieszczenie na stronie internetowej [www.onkodietetyka.pl](http://www.onkodietetyka.pl) komunikatu zawierającego ich wykaz oraz ujednoliconego tekstu regulaminu.
4. W przypadku, o którym mowa w ust.1 nowe postanowienia regulaminu mają zastosowanie do usług lub sprzedaży dokonanych od dnia wejścia w życie zmian.
5. Usługobiorca - po zapoznaniu się ze zmianami regulaminu - może złożyć pisemne oświadczenie o tym, że zmian tych nie akceptuje oraz o zaprzestaniu korzystania z usług świadczonych przez Centrum Onkodietetyki oraz nabywania sprzedawanych przez nie towarów.
6. Jeżeli którekolwiek z postanowień niniejszego Regulaminu zostałyby uznane za nieważne, niezgodne z przepisami prawa lub niewykonalne zostanie ono wyłączone z postanowień niniejszego Regulaminu, który to w dalszym ciągu będzie obowiązywać w najszerszym, dopuszczalnym przez prawo zakresie.
7. Spory wynikłe między z zawartej między stronami umowy będą rozpoznawane przez właściwe sądy powszechne.
8. Prawem właściwym dla niniejszego Regulaminu oraz dla umowy o świadczenie Usług i umowy o zakup towarów jest prawo polskie. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązujące.
9. Bieżąca aktualizacja Regulaminu z dnia 18 maja 2020 roku obowiązuje od dnia 25 sierpnia 2021 r.

Niniejszy dokument stanowi przedmiot majątkowych praw autorskich ONKODIETETYKA sp. z o.o. z siedzibą w Bydgoszczy (ul. Chodkiewicza 51, 85-667 Bydgoszcz), podlegających ochronie prawnej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. z 2019 r. nr 1231 ze zm.). Właściciel autorskich praw majątkowych zastrzega, że dalsze przetwarzanie, kopiowanie i rozpowszechnianie treści Regulaminu w całości lub w części w sposób niezgodny z jego postanowieniami jest zabronione.