

## REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG ZDROWOTNO-ŻYWIENIOWYCH

### §1 Słownik pojęć

**Analiza składu ciała** – pomiar dokonywany za pomocą urządzenia zwanego Analizatorem, służącym do określenia parametrów ciała pacjenta, takich jak: masa ciała, BMI, % ilości tkanki tłuszczowej, całkowita ilość wody (%), masa mięśni, wskaźnik budowy ciała, masa kości, BMR, wiek metaboliczny, poziom tkanki wisceralnej. Z badania wyłączone są osoby z elektronicznymi implantami medycznymi takimi jak np. rozrusznik serca. Kobiety w ciąży mogą używać tylko trybu Wagi.

**Analiza stanu zdrowia** – pomiar dokonywany za pomocą urządzenia Quantum Touch 2020. Urządzenie wskazuje m.in. skład organizmu, stan poszczególnych narządów wewnętrznych w postaci graficznej oraz opisowej, poziom witamin, minerałów, pierwiastków, metali ciężkich, stan układu kostnego, tendencję do rozwoju pasożytów, grzybów, wirusów i bakterii w organizmie. Badanie dostarcza łącznie 36 raportów dotyczących funkcjonowania poszczególnych narządów. Badanie Quantum służy jedynie profilaktyce zdrowotnej, natomiast nie służy do diagnostyki medycznej. Badaniu nie mogą poddać się kobiety w ciąży oraz osoby cierpiące na epilepsję. Nie jest zalecany również pacjentom z metalowymi implantami, rozrusznikiem serca oraz chorym na ogólnoustrojowe zakażenie organizmu i z rozległymi krwawieniami wewnętrznymi.

**Cennik** – wykaz opłat za świadczone Usługi. Wszystkie wartości kwotowe należne za wykonanie Usług są cenami brutto. Aktualny Cennik znajduje się na stronie: [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl)

**Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 18.00, za wyjątkiem przypadających w tym okresie dni ustawowo wolnych od pracy.

**Dziennik żywieniowy** – spis produktów spożytych przez Pacjenta wraz z godzinami i miejscem ich spożycia, informacje dot. ich objętości, samopoczuciu. Pacjent zobowiązuje się prowadzić dziennik przez co najmniej 5 do 7 dni przed pierwszą konsultacją dietetyczną.

**Konsultacja on-line/Usługa on-line** – (czas trwania od 60 – 80 min.) Usługa wykonywana przez Usługodawcę poprzez środki elektroniczne pozwalające komunikację na odległość takie jak telefon czy aplikacje: Skype, WhatsApp, Zoom.

**Konsultacja żywieniowa oraz poradnictwo zdrowotne (Usługa zdrowotno-żywieniowa/Usługa)** - Usługa on-line lub Usługa stacjonarna, obejmuje pierwszą konsultację (czas trwania 60 - 80 minut) przeprowadzoną stacjonarnie w gabinecie lub on-line: za pośrednictwem telefonu lub aplikacji: Skype, WhatsApp, Zoom.

**Kwestionariusz Zdrowotno-Żywieniowy** – formularz służący do zebrania niezbędnych informacji o dotychczasowym sposobie żywienia, nawykach żywieniowych oraz informacji dotyczących stanu zdrowia, stylu życia, przyjmowanych leków, suplementów, chorób rodziców Pacjenta celem wykonania Usługi.

**Pacjent (Usługobiorca)** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zaakceptowała Regulamin i korzysta z Usług oferowanych przez HOLISTIC – Centrum Terapii Żywieniem Karolina Pawlik, ul. Limbowa 5/29, 20-819 Lublin, NIP: 5651422727, REGON: 520080060. Osoby niepełnoletnie mogą korzystać z Usług wyłącznie pod nadzorem właściwego opiekuna prawnego.

**Plan żywieniowy (Usługa)** – jedna z świadczonych Usług – ułożony na okres wybrany przez Pacjenta spośród dostępnych na stronie internetowej. Zawiera spis produktów, przepisy kulinarne, miejsca nabycia mniej popularnych produktów żywnościowych, zamienników niektórych produktów żywnościowych. Wraz z planem żywieniowym Pacjent otrzymuje w wersji elektronicznej plik edukacyjny z zaleceniami zdrowotno-żywieniowymi oraz plik w wersji elektronicznej zawierający listę produktów dozwolonych i do rotacji lub czasowej eliminacji, plan suplementacyjny ułożony dla Pacjenta (jeśli zajdzie taka potrzeba) - na podstawie przeprowadzonego wywiadu żywieniowego, interpretacji badań i założeń ustalonych na pierwszej konsultacji. Pacjent otrzymuje powyższe pakiety wykupując pojedynczą Usługę lub pakiet.

**Pomiar So-Check (Oligo-check + Cardi-check)** – pomiar urządzeniem spektrofotometrycznym, wykonywane na dłoni. Pomiar możliwy jest u osób od 2 roku życia. Niezbędne informacje od badanego to: wzrost, waga oraz grupa krwi. W wyniku pomiaru następuje m.in. ocena w czasie rzeczywistym: przeciążenia metalami ciężkimi, dostępności biologicznej minerałów, pierwiastków śladowych, witamin, poziomu stresu oksydacyjnego, ponadto ocena procentowa – częstotliwości rytmu serca, elastyczności tętnic i zmian miażdżycowych, równowagi układu nerwowego współczulnego i przywspółczulnego, wysycenia krwi tlenem.

**Poradnia** – gabinet stacjonarny, znajdujący się w Lublinie, ul. Relaksowa 17/U1, 20-819 Lublin, dni przyjęć: wtorek, środa, czwartek, w godzinach 12-00-18.00.

**RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Ogólne rozporządzenie ochronie danych).

**Usługodawca** – osoba świadcząca Usługi poradnictwa zdrowotno – żywieniowe - Karolina Pawlik, prowadząca działalność gospodarczą wpisaną do CEIDG pod nazwą HOLISTIC – Centrum Terapii Żywieniem Karolina Pawlik, ul. Limbowa 5/29, 20-819 Lublin, NIP: 5651422727, REGON: 520080060.

**Wizyta kontrolna** – kolejna wizyta po pierwszej konsultacji zdrowotno-żywnieniowej, (czas trwania wizyty ok. 45 minut).

## §2 Informacje ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Usług w formie stacjonarnej i on-line z zakresu żywienia i profilaktyki zdrowia oferowanych przez Karolinę Pawlik, prowadzącą działalność gospodarczą wpisaną do CEIDG pod nazwą HOLISTIC – Centrum Terapii Żywieniem Karolina Pawlik, ul. Limbowa 5/29, 20-819 Lublin, NIP: 5651422727, REGON: 520080060.
2. Regulamin jest dostępny na stronie [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl) oraz w gabinecie Centrum Terapii Żywieniem mieszczącym się przy ul. Relaksowej 17/U1, 20-819 Lublin.
3. Warunkiem korzystania z oferowanych Usług jest zapoznanie się z treścią Regulaminu i akceptacja wszystkich jego punktów.
4. Pacjenta, który wypełnił kwestionariusz zdrowotno-żywnieniowy i zaakceptował warunki Regulaminu uznaje się, że zawarł umowę o świadczenie Usług dietetycznych na zasadach określonych w Regulaminie.
5. Usługodawca posiada profesjonalną wiedzę z zakresu żywienia i medycyny naturalnej oraz niezbędne środki organizacyjne i techniczne do świadczenia Usług dietetycznych z należytą starannością wymaganą dla przedsiębiorcy.
6. Umowa o świadczenie Usług dietetycznych jest umową starannego działania i Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak oczekiwanych przez Pacjenta efektów korzystania z Usług, ze względu na proces złożoności i wielości czynników ubocznych, wpływających na efekt tych Usług, który jest niezależny od Usługodawcy i nie da się go zniwelować jedynie zastosowanymi Usługami. Nie mniej jednak Usługodawca będzie świadczył z należytą starannością z uwzględnieniem fachowej wiedzy i optymalnych dla każdego przypadku metod.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe, nieregularne stosowanie lub całkowite zaprzestanie przez Pacjenta zaleceń wynikłych z Usługi.
8. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy pod adresem e-mail: [biuro@ctz-holistic.pl](mailto:biuro@ctz-holistic.pl) lub tel. +48 668 418 464 w godzinach 10.00-18.00.

## §3 Prawo do korzystania z treści

1. Materiał udostępniany przez Usługodawcę, w tym indywidualnie sporządzone plany żywieniowe, wygląd oraz treści materiałów opracowanych przez Usługodawcę stanowią jego własność i są objęte ochroną wynikającą z ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. Pacjent może korzystać z materiałów udostępnionych w ramach Usługi wyłącznie na użytek własny bezpośrednio związany z realizacją Usługi dietetycznej.
3. Pacjent nie jest upoważniony do kopiowania i rozpowszechniania uzyskanych materiałów bez wyraźnej zgody Usługodawcy.

## §4 Zakres Usług i cennik

1. HOLISTIC – Centrum Terapii Żywieniem prowadzony przez Karolina Pawlik świadczy następujące Usługi zdrowotno-żywnieniowe:
  - a) konsultacje zdrowotno – żywieniowe w trybie stacjonarnym lub on-line (czas trwania ok. 60-80 min);
  - b) układanie indywidualnych planów żywieniowych (7-dniowe, 14-dniowe) w wersji elektronicznej;

- c) wizyty kontrolne (czas trwania ok. 45 min);
- d) pakiet promocyjny 1 i 2 (Konsultacja żywieniowa oraz poradnictwo zdrowotne na miejscu lub on-line + plan żywieniowy wraz z dodatkiem edukacyjnym);
- e) pakiet grupowy (dla małżeństw, par, osób mieszkających w jednym gospodarstwie domowym, konsultacja żywieniowa oraz poradnictwo zdrowotne na miejscu lub on-line + plan żywieniowy wraz z dodatkiem edukacyjnym);
- f) pomiar SO-CHECK (Oligo-check + Cardi-check) oraz raport z badania w formie elektronicznej;
- g) interpretacja wyników pomiaru So-Check oraz opracowanie zaleceń żywieniowych opartych o raport z badania (w formie elektronicznej)
- h) analiza stanu zdrowia - pomiar stanu zdrowia urządzeniem Quantum oraz raport z badania w formie elektronicznej.

2. Usługi zdrowotno-żywieniowe świadczone są w różnych pakietach, których szczegółowy zakres i czas trwania określone są na stronie internetowej [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl) w zakładce Usługi.

3. Cennik Usług określony jest na stronie internetowej [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl) w zakładce Cennik. Podane ceny są cenami brutto.

4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian cen znajdujących się w Cenniku poprzez opublikowanie nowego Cennika na stronie [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl).

## §5 Płatności

1. W trakcie pierwszej wizyty Usługodawca ustala z Pacjentem zakres świadczonych na jego rzecz Usług.

2. Cennik Usług dostępny jest w Poradni HOLISTIC – Centrum Terapii Żywieniem, ul. Relaksowa 17/U1 w Lublinie oraz na stronie [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl) w zakładce Cennik.

3. W przypadku wizyty stacjonarnej płatność za Usługi dokonywana jest po wizycie u Usługodawcy w Poradni HOLISTIC – Centrum Terapii Żywieniem, ul. Relaksowa 17/U1 w Lublinie.

4. W przypadku konsultacji on-line płatność następuje na co najmniej 1 dzień przed konsultacją i minimum 3 dni przed terminem przesłania planu żywieniowego. Potwierdzeniem dokonania płatności jest przesłanie za pośrednictwem e-mail na adres [biuro@ctz-holistic.pl](mailto:biuro@ctz-holistic.pl) potwierdzenia przelewu. W tytule maila i przelewu należy podać imię i nazwisko.

5. Płatności dokonywana jest za pośrednictwem przelewu bankowego na konto firmowe w Banku ING Bank Śląski na nr rachunku: 89 1050 1953 1000 0097 4447 0353.

## §6 Usługi stacjonarne

1. Usługodawca prowadzi Usługi stacjonarne w Poradni, po uprzednim umówieniu wizyty przez Pacjenta.

2. Umówienie wizyty odbywa się za pośrednictwem telefonicznym pod nr: +48 668 418 464 w dniach od poniedziałku do piątku w godzinach: 10.00-18.00, drogą mailową: [biuro@ctz-holistic.pl](mailto:biuro@ctz-holistic.pl) lub stacjonarnie w HOLISTIC - Centrum Terapii Żywieniem w Lublinie, mieszczącym się przy ul. Relaksowej 17/U1 w dniach: wtorek, środa, czwartek, w godzinach 12.00-18.00.

3. Na co najmniej 3 dni przed umówioną konsultacją Pacjent powinien przesłać na adres mailowy [biuro@ctz-holistic.pl](mailto:biuro@ctz-holistic.pl):

- a) uzupełniony dziennik żywieniowy prowadzony przez co najmniej 5-7 dni (do pobrania na stronie internetowej)
- b) uzupełniony kwestionariusz zdrowotno-żywieniowy wraz z oświadczeniem akceptującym niniejszy Regulamin i Oświadczenie o ochronie danych osobowych (do pobrania na stronie internetowej);
- c) wyniki badań laboratoryjnych wykonanych w ciągu 3 ostatnich miesięcy.

## §7 Usługi on-line

1. Usługodawca prowadzi Usługi on-line za pośrednictwem kontaktu telefonicznego lub aplikacji: Skype, WhatsApp, Zoom.

2. Pacjent za pośrednictwem telefonu lub e-mail kontaktuje się z Usługodawcą, w trakcie rozmowy zostaje omówiony cel konsultacji.

3. Usługodawca prześle na podany przez Pacjenta adres e-mail: kwestionariusz zdrowotno – żywieniowy oraz dziennik żywieniowy, lub Pacjent samodzielnie pobierze stosowne formularze ze strony internetowej: [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl). Pacjent zobowiązany jest do wypełnienia kwestionariusza oraz dziennika i odesłania na adres e-mail [biuro@ctz-holistic.pl](mailto:biuro@ctz-holistic.pl), na co najmniej 3 dni przed konsultacją. O wykonaniu niezbędnych badań laboratoryjnych Pacjent zostanie poinformowany podczas wstępnej rozmowy. Jeśli Pacjent posiada aktualne wyniki badań laboratoryjnych (nie starsze niż 3 m-ce) należy je również przesłać. Komplet dokumentów powinien trafić do Usługodawcy na co najmniej 3 dni przed umówioną konsultacją. Po przesłaniu wypełnionych dokumentów ustalany jest dogodny termin konsultacji.
4. Pacjent zobowiązany jest do opłacenia konsultacji on-line zgodnie z Cennikiem, który znajduje się na stronie internetowej: [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl) w zakładce Cennik oraz przesłania za pośrednictwem e-mail potwierdzenia przelewu, nie później niż na jeden dzień przed umówioną wizytą i nie później niż na 3 dni przed datą przesłania planu żywieniowego. W tytule maila i przelewu należy podać imię i nazwisko.
5. W umówionym wcześniej terminie Usługodawca i Pacjent połączą się on-line za pośrednictwem programów umożliwiających kontakt dźwiękowy i wizyjny na odległość. Podczas konsultacji zostanie opracowany plan terapii zdrowotno-żywieniowej.
6. Po konsultacji Pacjent otrzyma w wersji elektronicznej za pośrednictwem e-mail wstępne zalecenia oraz wskazówki, od których należy rozpocząć zmianę nawyków żywieniowych.
7. W wyznaczonym terminie, jednak nie później niż 7 dni od konsultacji on-line lub od daty zamówienia planu żywieniowego Pacjent otrzyma od Usługodawcy plik edukacyjny oraz plan żywieniowy (w wersji elektronicznej) jeśli Pacjent złożył na niego zamówienie.
8. W przypadku braku możliwości dochowania przez Usługodawcę powyższego terminu na przesłanie planu żywieniowego Pacjent zostanie o tym poinformowany w momencie złożenia zamówienia na plan żywieniowy. Zostanie wskazany kolejny termin.
9. W przypadku braku możliwości odbycia umówionej wcześniej Usługi on-line Pacjent jest zobowiązany poinformować o tym Usługodawcę najpóźniej na 24 godziny przed planowanym spotkaniem.
10. W przypadku spóźnienia się lub niestawienia na umówione spotkanie bez wcześniejszego poinformowania Usługodawcy, Usługodawca nie ma obowiązku zwrotu pieniędzy.
11. W sytuacji odwołania konsultacji telefonicznej, za pośrednictwem aplikacji: Skype, WhatsApp, Zoom lub zmiany jego terminu z winy Usługodawcy, Pacjent zostanie poinformowany telefonicznie o zmianie i zostanie ustalony nowy termin lub otrzyma zwrot pieniędzy bez jakichkolwiek potrąceń w przypadku odwołania.

## §8 Odstąpienie od umowy

1. W przypadku umów zawieranych na odległość (za pośrednictwem strony internetowej), z uwagi na przedmiot świadczenia tj. zindywidualizowany plan żywieniowy oraz plik edukacyjny przygotowany z uwzględnieniem zindywidualizowanych potrzeb Pacjenta prawo do odstąpienia od umowy jest wyłączone.
2. W przypadku umów zawieranych w Poradni:
  - a) Pacjent może odstąpić od umowy bez podania przyczyny, zanim Usługodawca podejmie się przygotowania planu żywieniowego, jednak nie później niż w terminie 3 dni od dnia zawarcia umowy na wykonanie Usługi.
3. Dla zachowania terminu niezbędne jest przesłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie winno być przesłane papierowo lub drogą mailową w taki sposób, aby druga strona mogła zapoznać się z jego treścią.
4. W przypadku odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą, a Usługodawca zwraca Pacjentowi wpłatę, jeżeli taką Pacjent dokonał.

## §9 RODO

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest HOLISTIC – Centrum Terapii Żywieniem Karolina Pawlik z siedzibą w Lublinie, przy ul. Limbowej 5/29, 20-819 Lublin, NIP: 5651422727, REGON: 520080060.
2. Dane osobowe Pacjenta będą przetwarzane w następujących celach:
  - a) wykonania umowy kupna-sprzedaży Usług oferowanych przez Administratora - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy;
  - b) analizy badań diagnostycznych w celu dopasowania indywidualnych zaleceń dietetycznych;

- c) w celach przestania zaleceń;
  - d) dochodzenia lub zabezpieczenia roszczeń;
  - e) obsługi Pacjentów.
3. Dane osobowe Pacjenta będą przechowywane przez okres obowiązywania umowy z Administratorem i okres wynikający z obowiązujących przepisów prawa (przepis archiwizacji) – do czasu jej odwołania.
  4. Dane przetwarzane przez Administratora obejmują: imię i nazwisko, data urodzenia, adres email, numer telefonu oraz w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług: dane dotyczące zdrowia, samopoczucia, dostarczone wyniki badań oraz inne dokumenty dostarczone przez Pacjenta.
  5. Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne w celu lub w związku ze świadczeniem Usług przez Administratora. Konsekwencją niepodania danych będzie brak możliwości wykonania zadań zawartych w punkcie. Podanie dodatkowych danych, nie wynikających z przepisów prawa jest dobrowolne.
  6. Dane będą udostępniane jedynie osobom upoważnionym (podmiotom współpracującym z Administratorem – Usługi rachunkowe, prawne lub informatyczne) w związku z wykonywaniem przez nie obowiązków związanych ze świadczeniem Usług na rzecz Administratora. Administrator nie ma zamiaru przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
  7. Pacjent ma prawo dostępu do treści swoich danych ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu, w przypadku danych pozyskanych w wyniku zgody – prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, z zastrzeżeniem jednak, gdy z uwagi na przepisy prawa jestem uprawniona do dalszego przetwarzania danych.
  8. Pacjent ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, gdy uzna, że przetwarzanie danych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.
  9. Dane nie służą w celu podejmowania decyzji w sposób zautomatyzowany, w tym również nie podlegają profilowaniu.
  10. Wszelkie zgłoszenia oraz zapytania dotyczące Państwa danych osobowych proszę kierować na adres e-mail: [biuro@ctz-holistic.pl](mailto:biuro@ctz-holistic.pl).

## §10 Reklamacje

1. Pacjent ma możliwość złożenia reklamacji, jeśli proponowane Usługi nie są zrealizowane przez Usługodawcę zgodnie z zasadami obowiązującego Regulaminu.
2. Reklamacje należy przestać na adres mailowy: [biuro@ctz-holistic.pl](mailto:biuro@ctz-holistic.pl) w terminie do 7 dni roboczych od momentu zdarzenia będącego przyczyną reklamacji.
3. W reklamacji powinny znaleźć się: dane osobowe, zakres reklamacji i przyczyny jej zgłoszenia.
4. Reklamacje będą rozpatrzone w ciągu 14 dni od momentu otrzymania zgłoszenia, natomiast odpowiedź zostanie udzielona poprzez zwrotną wiadomość e-mail do nadawcy.

## §11 Postanowienia końcowe

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany powyższego Regulaminu poprzez opublikowanie nowego Regulaminu na stronie [www.ctz-holistic.pl](http://www.ctz-holistic.pl)
2. Regulamin wchodzi w życie z chwilą opublikowania go na stronie.
3. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają przepisy prawa polskiego