

## **Regulamin usług online i sklepu dietetyka**

Niniejszy Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2013 poz. 1422.) i reguluje warunki zawierania Umów sprzedaży w Sklepie internetowym <https://annawrona.pl> będącego częścią Anna Wrona Awast Dietetyka Kliniczna i Onkologiczna z siedzibą w Lublinie, 20-824, al. Warszawska 120, NIP 7122764618, REGON 060538974.

### **§ 1.**

#### **Postanowienia wstępne**

1. Regulamin, określa warunki umów w zakresie realizacji konsultacji oraz dostarczania produktów i usług cyfrowych, w tym Newslettera, w szczególności prawa i obowiązki stron umowy tj. Sprzedawcy i Klienta lub Użytkownika Newslettera.
2. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Użytkownika będącego jednocześnie Konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.
3. Każda Klient i Użytkownik newslettera przed zawarciem Umowy ma zapewnioną nieodpłatną możliwość zapoznania się z treścią Regulaminu w sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient, lub przy użyciu innych środków. Zawierając Umowę, Sprzedający ma prawo przyjąć, że Klient dopełnił powyższych wymagań.
4. Na potrzeby zawarcia Umowy za pośrednictwem Serwisu konieczne jest zaakceptowanie Regulaminu przez Użytkownika — poprzez odpowiednie oświadczenie składane np. za pomocą check-boxa, lub w sposób dorozumiany, poprzez rozpoczęcie korzystania z Usług Elektronicznych (nieodpłatnych) w ramach Serwisu.
5. W celu świadczenia usług, o których mowa w regulaminie Usługodawca może nawiązywać z podmiotami trzecimi stosunki umowne, które są niezbędne dla świadczenia tych usług.
6. Wszelkie terminy liczone są zgodnie z art. 111 Kodeksu cywilnego, czyli termin oznaczony w dniach kończy się z upływem ostatniego dnia, a jeżeli początkiem terminu oznaczonego w dniach jest pewne zdarzenie, nie uwzględnia się przy obliczaniu terminu dnia, w którym to zdarzenie nastąpiło.

### **§2.**

#### **Kontakt ze Sklepem**

1. Klient może kontaktować się ze Sprzedawcą w szczególności:
  - a. za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres: [biuro@annawrona.pl](mailto:biuro@annawrona.pl)
  - b. pisemnie na adres: 20-824 Lublin, al. Warszawska 120
  - c. a także telefonicznie pod numerem: 794623311 w godz. Pon – Pt 12:00 – 14:00 w dni robocze.
2. Numerem konta: 14114020040000340276411600 (mBank).

### **§3.**

## Definicje

Użyte w Regulaminie definicje należy rozumieć następująco:

1. Sprzedawca – Anna Wrona Awast Dietetyka Kliniczna i Onkologiczna, NIP 7122764618, REGON 060538974, z siedzibą w Lublinie, al. Warszawska 120, 20-824.
2. Klient — osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej a posiadająca zdolność do czynności prawnych, która korzysta z usług i funkcjonalności Strony internetowej, a w szczególności dokonująca zakupów za pośrednictwem Sklepu.
3. Konsument — osoba fizyczna dokonująca zakupu na Stronie internetowej w zakresie niezwiązanym bezpośrednio ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.
4. Przedsiębiorca na prawach konsumenta — osoba fizyczna dokonująca zakupu bezpośrednio związanego z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej (określonego w CEIDG).
5. Użytkownik – osoba fizyczna dokonująca zapisu na Newsletter, a tym samym zawierająca ze Sprzedawcą umowę o jego dostarczenie.
6. Strona internetowa / Sklep – serwis internetowy, prowadzony przez Sprzedawcę, dostępny pod adresem: <https://annawrona.pl/cennik>.
7. Usługi Podstawowe – wszelkie usługi świadczone przez Sprzedawcę w ramach jego podstawowej działalności związanej z edukacją i poradnictwem z zakresu dietoprofilaktyki pierwotnej i wtórnej chorób onkologicznych i przewlekłych, leczenia żywieniowego i dietetyki klinicznej. Usługi Podstawowe mogą stanowić rodzaj Usług Elektronicznych, ale nie muszą.
8. Produkt cyfrowy — dostępne w asortymencie Sprzedawcy treści cyfrowe wytwarzanie i dostarczane Klientowi w postaci cyfrowej, zapisane na niematerialnym nośniku (np. ebook w formie pliku pdf wysłany drogą elektroniczną; dostęp do kursu online), które stanowią przedmiot Umowy między Klientem a Sprzedawcą.
9. Usługa cyfrowa — usługa pozwalająca na przechowywanie i dostęp do danych w postaci cyfrowej lub inne formy interakcji za pomocą danych cyfrowych (np. usługa konta w Sklepie).
10. Konsultacje — usługa świadczona przez Sprzedawcę w formie spotkania online lub rozmowy telefonicznej.
11. Dietetyk – Anna Wrona.
12. Pacjent Dietetyczny oznacza osobę fizyczną, którą należy zaliczyć do konsumentów w rozumieniu art. 22(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. z dnia Kodeks cywilny (Dz.U. z 2017 r. poz. 459 tj. ze zm.).
13. Towar — dostępny w asortymencie Sklepu produkt fizyczny będący przedmiotem Umowy między Klientem a Sprzedawcą.
14. Newsletter — treści cyfrowe dostarczane do osób, które dokonały zapisu za pomocą formularza zapisu zamieszczonego na Stronie internetowej. Zawartość Newslettera obejmuje również tzw. lead magnet (prezent za zapis), który jest jednorazowo dostarczony Użytkownikowi po zapisie na Newsletter.

15. Środowisko cyfrowe – sprzęt komputerowy, oprogramowanie i połączenia sieciowe wykorzystywane przez Konsumenta w celu uzyskania dostępu do treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, lub w celu korzystania z nich.

16. Formularz zamówienia — formularz dostępny w Sklepie umożliwiający złożenie Zamówienia, w szczególności poprzez dodanie Towarów oraz Produktów i Usług cyfrowych do elektronicznego koszyka, oraz określenie warunków Umowy zawartej na odległość, w tym sposobu dostawy i płatności.

17. Formularz zapisu – formularz dostępny na Stronie internetowej umożliwiający zawarcie umowy o dostarczenie Newslettera.

18. Zamówienie — oświadczenie woli Klienta składane za pomocą Formularza zamówienia i zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy.

19. Operator płatności — System płatności Przelewy24.pl – PayPro SA, z siedzibą w Poznaniu, przy ul. ul. Pastelowa 8, 60-198 wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, pod numerem Nr KRS 0000347935, numer NIP 779-236-98-87.

20. System rezerwacji wizyt – System rezerwacji wizyt ASYSTO.PL będący częścią HANDLOSFERA.PL Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą Gutkowo 79A, Gutkowo, 11-041 Olsztyn, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy pod numerem Nr KRS 0000321411, numer NIP 7393728072.

21. Badania.pl sp. z o.o., z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Kordeckiego 58, 60-144 Poznań, NIP: 7792516331, REGON:386315960, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, pod numerem KRS: 0000846494 e-mail biuro@badania.pl telefon: +48 790 732 200, wpisaną do rejestru podmiotów wykonujących działalność leczniczą pod numerem księgi 000000240767 – system umożliwiający wystawianie skierowań i pośredniczący w sprzedaży sugerowanych badań.

22. Umowa — umowa zawarta na odległość z Klientem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość (Sklep lub Formularz zapisu na Stronie internetowej), bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość do chwili zawarcia umowy łącznie.

23. Oferta – propozycja sprzedaży zawierająca istotne elementy Produktu (m.in. opis produktu, indywidualna propozycja Sprzedawcy).

24. Dni robocze – są to dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od prac.

25. Regulamin — niniejszy regulamin.

#### **§ 4.**

#### **Przedmiot umowy**

1. Podstawową usługą świadczoną drogą elektroniczną na rzecz Klienta przez Sprzedającego jest umożliwienie Klientowi złożenia zamówienia w Sklepie prowadzącego do zawarcia z Sprzedającym umowy. Złożenie zamówienia możliwe jest bez konieczności posiadania konta w Sklepie.

2. W ramach Umowy Sprzedający zobowiązuje się do dostarczenia Użytkownikowi Produktu Cyfrowego lub świadczenia ustalonych Usług na rzecz Użytkownika, a Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Produktu Cyfrowego lub Usług zgodnie z przeznaczeniem, na zasadach przewidzianych w Regulaminie, a także do wnoszenia Opłat w przypadku Produktów Cyfrowych i Usług o charakterze odpłatnym.
3. Informacje na temat odpłatności lub nieodpłatności określonych Produktów Cyfrowych lub Usług są zamieszczone bezpośrednio w Serwisie lub przekazywane Użytkownikom w inny sposób umożliwiający zapoznanie się z wysokością Opłat, np. poprzez przesłanie wiadomości e-mail z wysokością Opłaty.
4. Przeglądanie strony głównej Serwisu jest zawsze nieodpłatne, natomiast uzyskanie Dostępu do Produktu Cyfrowego lub korzystanie z Usług Podstawowych — zawsze odpłatne. Na potrzeby działań marketingowych i promocyjnych Operator może postanowić o udostępnieniu danego Produktu Cyfrowego nieodpłatnie, jednak wyłączna decyzja w tym zakresie należy do Operatora.
5. W zależności od rodzaju wybranych Produktów Cyfrowych lub Usług pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem dochodzi do zawarcia Umowy określonego rodzaju:
  - a) w przypadku Treści Cyfrowych dochodzi do zawarcia umowy o dostarczenie treści cyfrowych;
  - b) w przypadku Usług Cyfrowych dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług cyfrowych;
  - c) w przypadku Usług Elektronicznych dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług elektronicznych;
  - d) w przypadku Usług Podstawowych dochodzi do zawarcia umowy o świadczenie usług.
6. Jeżeli przedmiotem zamówienia są Produkty Cyfrowe lub Usługi różnego rodzaju, po przyjęciu przez Operatora oferty dochodzi do zawarcia kilku umów, o jakich mowa w ust. 4, odpowiadających przedmiotowi zamówienia.
7. Zawarcie Umowy nie może nastąpić w sposób anonimowy ani pod pseudonimem. Kupujący powinien wskazać prawdziwe i kompletne dane osobowe, aby móc zawrzeć taką Umowę.
8. Kupujący oświadcza, że wszelkie dane podane przez niego w formularzu zamówienia są prawdziwe, natomiast Sprzedawca nie jest zobowiązany do weryfikowania ich prawdziwości i poprawności.

## **§5.**

### **Środowisko cyfrowe Klienta**

1. Do korzystania ze Strony internetowej i Sklepu, w tym przeglądania asortymentu Sprzedawcy oraz składania zamówień i korzystania z Produktów, Usług cyfrowych i Konsultacji niezbędne są:
  - a) urządzenie końcowe z dostępem do sieci Internet,
  - b) systemem operacyjnym i przeglądarką internetową umożliwiające przeglądanie stron internetowych, przeglądarka plików pdf, word, excel,
  - c) aktywny adres poczty elektronicznej (e-mail),
  - d) w przypadku niektórych Produktów cyfrowych oraz usług (np. webinarów na żywo, konsultacji online) może być wymagane zainstalowanie dodatkowego oprogramowania lub skorzystanie z

zewnętrznej aplikacji (np. Zoom lub innych aplikacji do webinarów i spotkań online), o czym Sprzedawca poinformuje Klienta przed dokonaniem zakupu, umieszczając tę informację w opisie Produktu cyfrowego lub Usługi cyfrowej.

2. Sprzedawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne, by zapewnić Klientowi bezpieczny dostęp do Strony internetowej i Sklepu oraz korzystanie z Produktów, Usług cyfrowych i Konsultacji, a w szczególności środki uniemożliwiające dostęp i modyfikację danych osobowych przez osoby nieuprawnione.

3. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

4. Sprzedawcy przysługuje prawo do przerwy technicznej w funkcjonowaniu Strony internetowej, w tym Sklepu, niezbędnej dla planowanej, bieżącej obsługi i konserwacji serwera oraz oprogramowania. W przypadku planowanej przerwy Klienci zostaną o tym wyraźnie powiadomieni na Stronie internetowej.

5. Sprzedawca w najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w funkcjonowaniu Strony internetowej spowodowane siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością ze sprzętem komputerowym, lub oprogramowaniem używanym przez Klienta.

## **§6.**

### **Newsletter i nieodpłatne treści i usługi cyfrowe**

1. Sprzedawca za pomocą Strony internetowej i Sklepu dostarcza płatne Produkty cyfrowe oraz realizuje Konsultacje, a także nieodpłatne Produkty (treści) cyfrowe i Usługi cyfrowe.

2. Dostępne są m.in. następujące nieodpłatne Produkty i Usługi cyfrowe:

a) umożliwienie Klientowi przeglądania treści oraz asortymentu na Stronie internetowej i Sklepie oraz korzystania z wyszukiwarki treści (usługa cyfrowa),

b) umożliwienie Klientowi złożenia Zamówienia w Sklepie bez rejestracji (usługa cyfrowa),

c) utworzenie i prowadzenie Konta w Sklepie (usługa cyfrowa),

d) dostarczanie Newslettera oraz tzw. prezentu za zapis (produkt cyfrowy).

3. W celu otrzymywania Newslettera należy podjąć następujące kroki:

a) wypełnić formularz zapisu na Newsletter;

b) wyrazić zgodę na przetwarzanie danych w celu wysyłki Newslettera obejmującego marketing bezpośredni produktów i usług cyfrowych Sprzedawcy;

c) zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu i zaakceptować jego warunki oraz dokonać zapisu, klikając przycisk „Zapisuję się”/”Odbieram prezent” lub inny równoznaczny;

d) następnie odszukać wiadomość email od Sprzedawcy wysłaną na adres podany w formularzu zapisu i kliknąć przycisk potwierdzający zapis na Newsletter.

4. Pierwszy Newsletter wraz z prezentem za zapis zostanie dostarczony niezwłocznie po wykonaniu przez Użytkownika newslettera czynności określonych w poprzednim punkcie. Kolejne Newslettery będą dostarczane przez Sprzedawcę z częstotliwością określoną w opisie Newslettera zamieszczonym na Stronie internetowej.

5. Umowa o prowadzenie Konta w Sklepie oraz Umowa o dostarczanie Newslettera są zawierane na czas nieokreślony i mogą zostać wypowiedziane w każdej chwili ze skutkiem natychmiastowym. 6. Umowę o prowadzenie Konta w Sklepie można rozwiązać, usuwając Konto po zalogowaniu się do Konta, a Umowę o dostarczanie Newslettera poprzez wypisanie się wg instrukcji zawartej w każdym Newsletterze. Każdą z umów Klient może również rozwiązać, wysyłając stosowne żądanie do Sprzedawcy na adres email lub pisemnie na adres podany w §2 regulaminu.

## § 7 .

### **Odpłatne Produkty cyfrowe i Konsultacje**

1. Sprzedawca za pomocą Strony internetowej i Sklepu dostarcza płatne Produkty cyfrowe oraz realizuje Konsultacje, a także nieodpłatne Produkty (treści) cyfrowe i Usługi cyfrowe.

2. Dostępne są m.in. następujące płatne Produkty i Usługi cyfrowe:

a) Kompleksowa konsultacja - zgodnie z opisem: <https://annawrona.jestwprodukcji.pl/cennik/>

b) Pakiet standardowy - zgodnie z opisem: <https://annawrona.jestwprodukcji.pl/cennik/>.

c) Pakiet premium - zgodnie z opisem: <https://annawrona.jestwprodukcji.pl/cennik/>.

d) e-booki o tematyce dietetycznej;

e) gotowy plan żywieniowy – produkt elektroniczny niedostosowany indywidualnie zawierający określoną dzienną wartość kaloryczną obejmującą listę zakupów, listę składników potrzebnych do przygotowania posiłków, określenie sposobu przygotowania posiłków;

## § 8.

### **Zakup produktu cyfrowego**

1. Sprzedawca za pośrednictwem Sklepu umożliwia, poprzez złożenie zamówienia zawarcie umowy o dostarczanie treści cyfrowych niezapisanych na materialnym nośniku (Produkty cyfrowe). To oznacza, że treści te są udostępniane jako pliki elektroniczne do odtworzenia lub pobrania, w zależności od wybranego przez Klienta Produktu cyfrowego (np. ebook, webinar, kurs online).

2. Szczegółowe opisy, w tym funkcjonalności Produktów cyfrowych zawarte są na Stronie internetowej i w Sklepie.

3. Zakupy w Sklepie można dokonywać bez konieczności rejestracji konta. Niezbędne jest jednak podanie danych osobowych identyfikujących Kupującego koniecznych do realizacji zamówienia oraz wystawienia dowodu potwierdzającego zakup. W przyszłości Sprzedawca może dodać opcję rejestracji klientów.

4. Zakup produktu cyfrowego następuje poprzez wypełnienie formularza zamówienia na stronie i zatwierdzenia go przyciskiem „Kupuje i płacę”( lub równoważnym).

5. W przypadku zakupu Produktu uwzględniającego Produkt elektroniczny, dostęp do Produktu zostanie udzielony Klientowi niezwłocznie po dokonaniu skutecznej płatności, nie później niż w terminie 48 godzin, o ile nic innego nie wynika z Oferty.

6. Treść cyfrowa uważa się za dostarczoną w chwili, gdy Treść cyfrowa lub środek, który pozwala na uzyskanie dostępu do niego lub jego pobranie, zostały udostępnione Konsumentowi lub fizycznemu

lub wirtualnemu urządzeniu, które Konsument wybrał samodzielnie w tym celu, lub gdy Konsument lub takie urządzenie, uzyskali do niej dostęp.

7. W przypadku gdy Klient nie jest w stanie uruchomić pliku obejmującego zakupioną Treść cyfrową, proszony jest o kontakt ze Sprzedawcą za pomocą wskazanego na stronie internetowej adresu e-mail.

8. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczył Treści cyfrowej, Konsument wzywa go do ich dostarczenia. Jeżeli Sprzedawca nie dostarczy niezwłocznie lub w dodatkowym, wyraźnie uzgodnionym przez strony terminie, Konsument może odstąpić od umowy.

9. Ciężar dowodu dostarczenia spoczywa na Sprzedawcy.

## **§ 9.**

### **Konsultacje**

1. Sprzedawca za pośrednictwem Serwisu umożliwia również zawarcie umowy na przeprowadzenie Konsultacji online zgodnie z postanowieniami niniejszego regulaminu.

2. Konsultacje online stanowią usługę w rozumieniu art. 38 pkt 1 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

3. Szczegóły Konsultacji, w tym ich zakres oraz czas trwania, Sprzedawca określa w opisie Konsultacji zamieszczonym na Stronie internetowej i Sklepie.

4. Warunki techniczne potrzebne do realizacji usługi zostały określone w niniejszym Regulaminie.

5. Konsument, wyrażając zgodę na wykonanie w pełni usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, utraci w ten sposób prawo do odstąpienia od umowy.

6. W celu zakupu wizyty Kupujący klika przycisk „umów wizytę”(lub równoważny). Następnie Kupujący zostanie przeniesiony na stronę systemu do rezerwacji wizyt <https://annawrona.asysto.pl/wizyta/krok1> gdzie wybierze dogodny dla siebie termin wizyty i opłaci ją.

7. Konsultacje są realizowane w dni robocze wskazane przez Sprzedawcę przed zawarciem umowy z Klientem. Klient może wybrać odpowiadający mu termin za pomocą kalendarza udostępnionego w systemie Asysto.pl.

8. Umówić lub odwołać konsultacje można składać 24 godziny na dobę.

9. Brak odwołania wizyty przez Kupującego w ciągu 72h od godziny umówionej konsultacji online skutkuje brakiem zwrotu opłaty oraz uznaje się, iż usługa została wykonana w całości.

10. W przypadku wizyt kontrolnych na 72h przed wizytą należy przesłać lub udostępniać dzienniczek żywieniowy oraz ewentualną dokumentację uzupełniającą. Dietetyk przygotowuje się do wizyty.

11. Nieobecność Klienta lub delegowanego przez niego uczestnika w potwierdzonym terminie dostępu do treści cyfrowych, lub potwierdzonym terminie Konsultacji nie uprawnia Klienta do nieopłacenia Zamówienia ani do zwrotu płatności, jeśli jej wcześniej dokonał. Nie dotyczy to sytuacji, gdy Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta, skutecznie odstąpił od Umowy lub gdy doszło do skutecznego rozwiązania Umowy.

12. Dietetyk posiada odpowiednie kwalifikacje do udzielania świadczeń zdrowotnych oraz posiada kwalifikacje do udzielania świadczeń zdrowotnych w dziedzinie medycyny.

13. Pacjent jest świadomy, że usługi świadczone przez Dietetyka nie dają gwarancji uzyskania założonych i oczekiwanych przez Pacjenta skutków.

14. Dietetyk nie ponosi odpowiedzialności za wszystkie skutki wynikające z nieodpowiedniego stosowania planu żywieniowego i suplementacji przygotowanej przez Dietetyka. Pacjent jest świadomy, że niestosowanie się przez niego lub wybiórcze stosowanie się do uzyskanych zaleceń może przynieść negatywny skutek pod kątem stanu zdrowia, a nawet życia.

15. Pacjent jest również świadomy, że zatajanie informacji bądź podanie nieprawdziwych informacji na temat swojego stanu zdrowia, stylu życia, przyjmowanych leków czy suplementów może negatywnie wpłynąć na stan zdrowia. Dietetyk nie ponosi za to odpowiedzialności.

16. Ryzyko wystąpienia efektów ubocznych jest znikome, jednak Dietetyk nie jest w stanie przewidzieć wszystkich możliwych przeciwwskazań przy stosowaniu danej suplementacji i sposobu żywienia, dlatego Dietetyk nie bierze odpowiedzialności za negatywne skutki ich stosowania.

17. Wszystkie informacje, które Dietetyk uzyskuje w trakcie świadczenia Usług dla Pacjenta, objęte są tajemnicą bezterminowo i nie są przekazywane osobom trzecim

## **§ 10.**

### **Pakiet Podstawowy i Pakiet Premium**

1. W celu zakupu pakietu wizyt wraz z indywidualnymi zaleceniami w postaci produktu cyfrowego Kupujący wypełni formularz zamówienia.

2. Dopelnij formalności akceptując regulaminy (zaznaczenie checkboxa) oraz potwierdź złożenia zamówienia za pomocą przycisku „Zamów pakiet” (lub równoważny).

3. W odpowiedzi na formularz zamówienia Kupujący w ciągu 24h otrzyma maila zawierającego: propozycję terminu wizyt(zostaje on zarezerwowany na 24h), regulamin współpracy, link do płatności oraz dane do przelewu(do wyboru), krótki wywiad zdrowotny. Przesłanie maila zostanie potwierdzone przez sms.

4. Następnie Kupujący potwierdza termin i opłaca swój pakiet i umowę uważa się za zawartą. Potwierdzenie zakupu Kupujący otrzyma również na adres e-mailowy podany w formularzu zamówienia.

5. Szczegóły Konsultacji, w tym ich zakres oraz czas trwania, Sprzedawca określa w opisie Pakietu zamieszczonym na Stronie internetowej i Sklepie.

6. Warunki techniczne potrzebne do realizacji usługi zostały określone w niniejszym Regulaminie.

7. Konsument, wyrażając zgodę na wykonanie w pełni usługi przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, utraci w ten sposób prawo do odstąpienia od umowy.

## **§ 9.**

### **Zasady płatności i dostawy**

1. Sprzedawca przewiduje następujące formy płatności:

a) przelew tradycyjny na rachunek Sprzedawcy: 14114020040000340276411600(mBank).

b) przelew online lub kartą kredytową za pośrednictwem: Przelewy24.



c) przelew "na telefon" na numer 881 62 33 11.

2. W przypadku płatności za pakiet i przelewu tradycyjnego, wpłatę należy dokonać w pełnej kwocie w terminie 24h od momentu wybrania terminu realizacji. W przypadku braku wpłaty za zamówienie w tym terminie, zamówienie jest traktowane jako anulowane.

3. Za dzień płatności uważany jest dzień zaksięgowania wpłaty na koncie Sprzedawcy, bądź przesłania potwierdzenia przelewu elektronicznego w formie pliku PDF.

4. Dostawa kupionego produktu cyfrowego następuje na adres mailowy Kupującego wskazany w procesie składania zamówienia.

5. W przypadku zakupu produktów cyfrowych (ebooki, gotowe jadłospisy) Konsument wyraża zgodę na dostarczenie produktu cyfrowego i tym samym spełnienie świadczenia przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, co skutkuje brakiem możliwości odstąpienia od Umowy.

6. Każdy zakup dokumentowany jest fakturą przesłaną na adres mailowy Kupującego.

## **§ 10.**

### **Odpowiedzialność za wady**

1. Sprzedawca ma obowiązek dostarczyć produkt lub usługę zgodną z umową.

2. Treści cyfrowe oferowane w Sklepie internetowym są zgodne z umową w rozumieniu art. 43k ust. 1 i 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

3. Reklamacje można składać pisemnie, drogą elektroniczną na adres mailowy Centrum lub przy wykorzystaniu wzoru formularza stanowiącego załącznik do ustawy o prawach konsumenta.

4. Reklamacja powinna określać przyczynę jej złożenia, datę wystąpienia przyczyny uzasadniającej złożenie reklamacji, żądanie, numer rachunku bankowego Kupującego, na który w razie uwzględnienia reklamacji Sklep zwróci poniesione przez Kupującego koszty.

5. Rozpatrzenie reklamacji następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od jej złożenia za pomocą takiego środka komunikacji, przy wykorzystaniu którego reklamacja została złożona. W przypadku, gdy reklamacja jest niekompletna, Sklep wystąpi do Pacjenta o jej uzupełnienie.

6. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności Treści cyfrowej z Umową w zakresie, jeżeli Konsument, najpóźniej w chwili zawarcia umowy:

a) został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha odbiega od wymogów zgodności z Umową, oraz

b) wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak konkretnej cechy.

7. Przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za brak zgodności Produktu z Umową dostarczanego jednorazowo lub w częściach, który istniał w chwili ich dostarczenia i ujawnił się w ciągu dwóch lat od tej chwili.

8. Jeżeli Produkt jest niezgodny z Umową, Konsument może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od Umowy, gdy:

a) doprowadzenie do zgodności Produktu z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów,

- b) przedsiębiorca nie doprowadził Produktu do zgodności z Umową,
- c) brak zgodności Produktu z Umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca próbował doprowadzić do zgodności z Umową,
- d) brak zgodności Produktu z Umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od Umowy bez uprzedniego skorzystania z doprowadzenia do zgodności z Umową,
- e) z oświadczenia przedsiębiorcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on treści cyfrowej lub usługi cyfrowej do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla konsumenta.

9. Obniżona cena musi pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z Umowy, w jakiej wartość Produktu niezgodny z Umową pozostaje do wartości Produktu zgodnych z Umową. Jeżeli Umowa stanowi, że Produkt jest dostarczany w częściach lub w sposób ciągły, przy obniżeniu ceny należy uwzględnić czas, w którym pozostawał niezgodny z Umową.

10. Konsument nie może odstąpić od Umowy, jeżeli Produkt jest dostarczany w zamian za zapłatę ceny, a brak zgodności jest nieistotny. Domniemywa się, że brak zgodności jest istotny.

11. Postanowienia niniejszego rozdziału mają zastosowanie także do Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

12. Dietetyk nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje związane z podaniem przez Klienta niepełnych błędnych informacji o stanie zdrowia, zatajenia istotnych faktów, bądź nieprzedstawienia wszystkich wymaganych dokumentów, a także wyników badań czy też niestosowanie zaleceń podczas konsultacji dietetycznej.

13. Konsultacja dietetyczna nie stanowi udzielenia pomocy, porady lub opinii lekarskiej, ani orzeczenia o stanie zdrowia w rozumieniu Ustawy o Zawodzie Lekarza. Konsultacja dietetyczna nie stanowi także działalności leczniczej ani świadczenia zdrowotnego w rozumieniu art. 3 ust. 1 Ustawy o Działalności Leczniczej. Konsultacja dietetyczna ma charakter informacyjny i edukacyjny oraz ma na celu promocję zdrowego stylu życia.

14. Konsultacja dietetyczna nie zastępuje bezpośredniej wizyty u lekarza. Jeżeli istnieją wątpliwości co do stanu zdrowia oraz ewentualnych przeciwwskazań do stosowania zaleceń dietetyka, na którymkolwiek z etapów należy zasięgnąć opinii lekarza. Zaleca się, aby przed przystąpieniem do jakiegokolwiek aktywności ruchowej oraz przed zastosowaniem jakiegokolwiek programu dietetycznego, zasięgnąć porady lekarza. Dieta i suplementacja mają na celu procesu leczniczego czy też zdrowego trybu życia, nie mogą zastąpić Klientowi konsultacji u lekarza specjalisty czy leków.

## **§ 11.**

### **Odstąpienie od umowy**

1. Kupujący będący konsumentem lub Klientem przedsiębiorca na prawach konsumenta może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od umowy zawartej drogą elektroniczną bez podania jakiegokolwiek przyczyny.
2. Oświadczenie można złożyć również na formularzu, którego wzór do ustawy o prawach konsumenta. Skorzystanie z formularza o odstąpieniu od umowy nie jest obowiązkowe.
3. Bieg terminu dla skutecznego złożenia odstąpienia o umowy rozpoczyna się od dnia zawarcia Umowy zawartej na odległość, tj. od momentu zawarcia umowy określonej w § 4. Do zachowania

terminu odstąpienia od Umowy wystarczy wysłanie przez Pacjenta oświadczenia przed upływem tego terminu.

4. Skutkiem odstąpienia od Umowy jest:

a) uznanie jej za niezawartą;

b) Sprzedawca zwraca niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, wszystkie dokonane przez Konsumenta lub Klient przedsiębiorca na prawach konsumenta - płatności;

c) zwrot płatności następuje przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument lub Klient przedsiębiorca na prawach konsumenta wyraźnie zgodziła się na inne rozwiązanie, które nie będzie się wiązało dla niego z dodatkowymi kosztami.

5. Odstąpienie od umowy nie przysługuje, jeżeli przedmiotem jest indywidualny plan żywieniowy przygotowany w celu zaspokojenia zindywidualizowanych potrzeb żywieniowych i zdrowotnych konsumenta (art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta).

6. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o dostarczanie produktu cyfrowego, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## **§ 12.**

### **Prawa autorskie**

1. Materiał udostępniany w Sklepie, gotowych oraz indywidualnie sporządzonych jadłospisów, jak również wygląd i treści publikowane na nim stanowią własność Sprzedawcy i są objęte ochroną wynikającą z ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

2. Kupujący może korzystać z zakupionych usług i produktów wyłącznie na użytek własny (prywatny) związany bezpośrednio z celem dla którego dokonał zakupu.

3. Kupujący nie jest upoważniony do kopiowania i rozpowszechniania materiałów, w tym gotowych i indywidualnych planów żywieniowych lub zaleceń dietetycznych bez wyraźnej zgody Sprzedawcy.

## **§ 13.**

### **Dane osobowe**

1. Administratorem danych osobowych Klienta jest Sprzedawca.

2. Dane osobowe Klienta przetwarzane są w celu obsługi zamówień, konta użytkownika oraz ewentualnej obrony, dochodzenia lub ustalenia roszczeń związanych z zawieraniem za pośrednictwem Sklepu umowami.

3. Szczegóły dotyczące przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania plików cookies znajdują się w polityce prywatności dostępnej pod adresem [www.annawrona.pl/politykaprywatnosci](http://www.annawrona.pl/politykaprywatnosci)

## **§ 14.**

### **Zbieranie i weryfikacja opinii**

1. Do publikacji opinii uprawnieni są Klienci, którzy dokonali zakupu w Sklepie internetowym i korzystali z Produktu. Zamieszczenie opinii jest możliwe w każdym czasie.
2. Sprzedawca może udostępnić Kupującym możliwość zamieszczania opinii o Sklepie, Sprzedawcy lub Produktach – w ramach Sklepu lub serwisów zewnętrznych należących do osób trzecich. W takim przypadku do zamieszczania opinii stosuje się postanowienia niniejszego rozdziału.
3. Wystawione przez Klienta opinie są publikowane przez Sprzedawcę w Sklepie i są dostępne dla wszystkich odwiedzających Sklep.
4. Sprzedawca publikuje zarówno pozytywne jak i negatywne, jeśli takie pochodzą od Klientów, którzy dokonali zakupu w Sklepie i używali Produktu.
5. Klient powinien formułować opinie w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny.
6. Zakazane jest zamieszczanie opinii:
  - a) bez uprzedniego dokonania zakupu w Sklepie;
  - b) wypełniających znamiona czynu nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
  - c) naruszających dobra osobiste Sprzedawcy lub osoby trzeciej;
  - d) używając wulgaryzmów i innych słów powszechnie uznawanych za obraźliwe;
  - e) przygotowanych na zlecenie przez firmy świadczące usługi związane z opiniami w Internecie.
7. Sprzedawca dokonuje weryfikacji opinii pod względem zgodności z Regulaminem oraz, czy pochodzą od Klientów, którzy rzeczywiście nabyli i używali Treści cyfrowej lub usługi cyfrowej, w szczególności poprzez umożliwienie umieszczenia wyłącznie opinii:
  - a) osobom, które podały imię (lub imię i nazwisko) oraz adres mailowy;
  - b) zarejestrowały Konto klienta;
  - c) udzieliły opinii poprzez udostępniony przez Sprzedawcę specjalnie link dedykowany dla danego Produktu.
8. W przypadku zamieszczenia opinii niespełniającej wymagań przewidzianych w Regulaminie Sprzedawca może odmówić publikacji opinii lub ją usunąć.
9. Reklamacja związane z publikowaniem i weryfikacją opinii można składać na adres Sprzedawcy:
  - a) pocztowy: 20-824 Lublin, al. Warszawska 120,
  - b) e-mail: [biuro@annawrona.pl](mailto:biuro@annawrona.pl)
10. Składając reklamację podanie w opisie reklamacji jak najwięcej informacji i okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych, co ułatwi i przyspieszy rozpatrzenie reklamacji przez Sprzedawcę. Wymogi podane w zdaniu poprzednim mają formę jedynie zalecenia i nie wpływają na skuteczność reklamacji złożonych z pominięciem zalecanego opisu reklamacji.
11. Sprzedawca ustosunkuje się do reklamacji niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.

12. Administratorem danych osobowych osób publikujących opinie jest Sprzedawca.

## **§ 15.**

### **Pozasądowe sposoby rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Sprzedawca wyraża zgodę na poddanie ewentualnych sporów wynikłych w związku z zawartymi umowami o dostarczenie treści cyfrowych na drodze postępowania mediacyjnego. Szczegóły zostaną określone przez strony konfliktu.
2. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Między innymi, Konsument ma możliwość:
  - a) zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy;
  - b) zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Kupującym a Sprzedawcą;
  - c) skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika praw konsumenta lub organizacji społecznej, do której statutowych zadań należy ochrona konsumentów.
3. Szczegółowe informacje na temat pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, można znaleźć na stronie internetowej <http://polubowne.uokik.gov.pl>
4. Konsument może również skorzystać z platformy ODR, która dostępna jest pod adresem <http://ec.europa.eu/consumers/odr> Platforma ta służy rozstrzyganiu sporów pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami dążącymi do pozasądowego rozstrzygnięcia sporu dotyczącego zobowiązań umownych wynikających z internetowej umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

## **§ 16.**

### **Postanowienia końcowe**

1. Umowy na usługi dietetyczne zawierane są w języku polskim.
2. Sprzedawca zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian Regulaminu z ważnych przyczyn m.in. zmiany warunków świadczenia usług lub zmiany przepisów prawa, w zakresie, w jakim te zmiany wpływają na realizację postanowień niniejszego Regulaminu. O każdej zmianie Sprzedawca informuje na stronie Sklepu na co najmniej 7 dni przed wejściem w życie zmian w Regulaminie.
3. Na wypadek, gdyby niektóre postanowienia niniejszego Regulaminu okazały się nieważne, bezskuteczne lub uznane zostały za klauzule niedozwolone, wówczas nie powoduje to nieważności całego Regulaminu, a w miejsce niedozwolonych postanowień zastosowanie będą miały odpowiednie przepisy.
4. Zmiana postanowień Regulaminu nie ma zastosowania do Klientów, którzy złożyli zamówienie w czasie obowiązywania poprzedniej wersji Regulaminu.
5. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych zapisami niniejszego prawa Regulaminu mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 09.11.2023 roku.

Z wcześniejsza wersja Regulaminu można zapoznać się klikając: [tutaj](#).

.....

(miejsowość, data)

**Anna Wrona Awast**  
**Dietetyka Kliniczna i Onkologiczna**  
**al. Warszawska 120,**  
**20-824 Lublin.**

.....

(imię, nazwisko konsumenta)

.....

(adres konsumenta)

## **REKLAMACJA**

Niniejszym, zawiadamiam, że:

- produkt zakupiony na podstawie Umowy z dnia ..... jest niezgodny z umową

usługa dietetyczna zawarta na podstawie Umowy z dnia ..... moim zdaniem została wykonana niezgodnie z umową.

Wadliwość produktu / usługi polega na .....

.....

.....

Mając na uwadze powyższe, wnoszę o

a) w przypadku produktu cyfrowego żądam:

- doprowadzenia do zgodności z umową
- obniżenia ceny o kwotę ..... i zwrot oraz zwrot na mój numer konta .....
- odstępuję od umowy

b) w przypadku usługi online

- ponowne wykonanie usługi zgodnie z umową
- obniżenie ceny w kwocie ..... (jeżeli wykonanie umowy jest niemożliwe) oraz zwrot na mój numer konta .....

.....

Czytelny podpis składającego reklamację