

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG

Lorenc Group Mariusz Lorenc

Obowiązuje od 11.01.2023

1. Niniejszy Regulamin (dalej Regulamin) określa zasady, warunki i zakres korzystania ze wszystkich usług specjalisty zarówno stacjonarnie w miejscu prowadzenia działalności specjalisty jak i online, czyli usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 r., Nr 144, poz. 1204, ze zm.)
2. Właścicielem, administratorem serwisu jest Lorenc Group Mariusz Lorenc z siedzibą w Warszawie 02-591 ul. Stefana Batorego 16 lok. 219
3. Miejscem wykonywania działalności specjalisty jest ul. Stefana Batorego 16 lok. 219 02-591 Warszawa

Skrót po regulaminie:

1. Definicje [str. 1]
2. Informacje techniczne usług elektronicznych [str. 1]
3. Oświadczenia specjalisty [str. 1]
4. Zdrowie Klienta [str. 2]
5. Zasady i sposoby nabywania usług [str. 2]
6. Zasady współpracy i odwoływanie wizyt [str. 2]
7. Zasady komunikacji ze specjalistą [str. 2]
8. Płatności [str. 2]
9. Wykaz usług [str. 3]
10. Vouchery подарункowe [str. 3]
11. Program Karta Dużej Rodziny [str. 3]
12. Pakiety [str. 3]
13. Dane osobowe [str. 3]
14. Odstąpienie od umowy [str. 4]
15. Reklamacje [str. 4]
16. Postanowienia końcowe [str. 4]

Rozdział I

1. DEFINICJE

Zastosowane w regulaminie określenia mają następujące znaczenie:

- a) **Inne miejsce** – jeżeli Strony tak ustalą dopuszcza się możliwość odbycia konsultacji w miejscu innym niż gabinet, w szczególności w domu Klienta.
- b) **Gabinet** – oznacza główne miejsce prowadzenia konsultacji stacjonarnych jak i konsultacji online (łączenie się z klientem zdalnie traktowane jest jako konsultacja w gabinecie drogą elektroniczną)
- c) **Specjalista** – w rozumieniu jako dietetyk, psychodietetyk.
- d) **Opłata** – wynagrodzenie należne specjalście z tytułu wykonywanych usług lub wykupionego przez Klienta Pakietu;
- e) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług
- f) **Strona** – Klient albo specjalista
- g) **Strony** – łącznie Klient i specjalista
- h) **Konsultacja** – oznacza pojedynczą sesję dietetyczną, psychodietetyczną Klienta przeprowadzaną w gabinecie przez specjalistę;
- i) **Umowa** – umowa zawarta pomiędzy klientem a specjalistą – rezerwacja i opłacenie wizyty, umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną, Umowa o rozłożenie płatności na raty. Punkt stosuje się odpowiednio.
- j) **Aplikacja** – wirtualne oprogramowanie, przy pomocy którego klient może korzystać z funkcji poprzez urządzenie mobilne po spełnieniu warunków określonych regulaminem.
- k) **Usługi** – usługi oferowane przez specjalistę szczegółowo opisane w niniejszym regulaminie punkt 9.
- l) **Usługi dodatkowe** – możliwość dokupienia dodatkowych usług dla poszczególnych planów dietetycznych i pakietów.
- m) **Pakiet** – zestaw usług świadczonych przez specjalistę. W zależności do wybranego Pakietu w jego skład może wchodzić usługa opracowania indywidualnego planu żywieniowego (dalej dieta lub jadłospis), konsultacji indywidualnych, warsztatów psychodietetycznych, usługa wsparcia (dalej Wsparcie) Szczegółowy opis pakietów znajduje się w regulaminie oraz na stronie www.mariuszlorenc.pl w zakładce „Pakiety Współpracy” oraz punkt 12 niniejszego regulaminu.
- n) **Jadłospis** – dalej dieta, plan żywieniowy, czyli opracowany przez specjalistę spis dań, produktów żywnościowych będących podstawą tych dań oraz sposób ich przygotowania uwzględniając indywidualne preferencje i jednostki chorobowe.
- o) **Ankieta medyczna** – formularz, wywiad mający na celu udzielenie przez klienta odpowiedzi na pytania w nim zawarte dotyczące stanu zdrowia, preferencji kulinarnych w tym podanie danych osobowych również danych wrażliwych. Skorzystanie z formularza Ankieta Medyczna nie jest obowiązkowa, ale bez jej wypełnienia nie będzie możliwości przygotowania porady i stworzenia planu żywieniowego spersonalizowanego.
- p) **Pliki konsultacyjne** – inne pliki typu dzienniczek żywieniowy, ankieta diagnostyczna, ankieta obserwacji stolca, wywiad psychodietetyczny.
- q) **Raport progresu** – plik służący do wpisywania pomiarów ciała dokonywanych przez klienta w czasie i częstotliwości uzgodnionej z klientem.
- r) **Voucher** – produkt w formie papierowej lub elektronicznej z indywidualnym kodem, który uprawnia posiadacza do jego wykorzystania za zakup usług oferowanych przez specjalistę opisany w punkcie 10 regulaminu
- s) **Dni robocze** – od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych.

- t) **Towar cyfrowy**: treść cyfrowa w rozumieniu przepisów Ustawy o prawach konsumenta, którą może nabyć kupujący (dieta gotowa, ebook, grafika, Voucher, nagranie audio)
- u) **Dane osobowe** – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej zgodnie z RODO
- v) **LG** – w dalszej części umowy jako działalność specjalisty Lorenc Group Mariusz Lorenc
- w) **Projekt 2.0** - Projekt Zmian Nawyków Żywnościowych i Życiowych 2.0

2. INFORMACJE TECHNICZNE USŁUG ELEKTRONICZNYCH

- 2.1. Aby zapewnić możliwość prawidłowego korzystania z usług elektronicznych świadczonych przez specjalistę urządzenie, którym posługuje się klient musi spełniać następujące wymagania techniczne:
 - 2.2.1 połączenie z siecią internet
 - 2.2.2 posiadać przeglądarkę internetową umożliwiającą akceptację plików typu cookies.
 - 2.2.3 posiadać aktywne konto poczty e-mail
- 2.2.4 posiadać oprogramowanie do odczytu plików pdf. doc. Jpg.
- 2.2. Zakres usług świadczonych przez specjalistę nie obejmuje dostarczenia urządzeń do obsługi usług elektronicznych
- 2.3. Specjalista nie jest dostawcą usług transmisji danych. Każdy transfer danych wymaganych do pobrania, instalacji uruchomienia serwisu jest rozliczany we własnym zakresie ze swoim operatorem usług internetowych
- 2.4. Do korzystania z usług specjalisty wymagana jest akceptacja regulaminu.
- 2.5. Ceny usług wyrażone są w polskich złotych (PLN) i stanowią wartość brutto (wszystkie obowiązkowe składniki ceny i podatki).
- 2.6. Klient może nieodpłatnie utworzyć w Serwisie swoje indywidualne konto. W tym celu należy wypełnić formularz rejestracyjny dostępny pod adresem www.mariuszlorenc.pl Założenie oraz korzystanie z konta jest nieodpłatne. Usługa utrzymania konta Klienta w Serwisie świadczona jest przez czas nieokreślony. Klient może w każdej chwili zrezygnować z utrzymania konta usuwając go z systemu.

3. OŚWIADCZENIA SPECJALISTY

- specjalista oświadcza, że:
- 3.1. Posiada niezbędną wiedzę, kwalifikacje do prawidłowego wykonania Usług w zakresie swojej działalności adekwatne do wykształcenia w ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej określonej w punkcie 1 niniejszego regulaminu.
 - 3.2. Nie posiada wykształcenia medycznego, rehabilitacyjnego, farmaceutycznego, nie udziela żadnych świadczeń zdrowotnych w tym profilaktycznych;
 - 3.3. Nie udziela odpowiedzi na pytania, które nie są związane z zakresem jego wykształcenia i prowadzonej działalności
 - 3.4. Nie diagnozuje chorób, nie diagnozuje dolegliwości chorobowych i zmian skórnych a jedynie może wskazać na podstawie swojej wiedzy i doświadczenia do jakiego specjalisty należy się wybrać.
 - 3.5. Nie włącza leczenia farmakologicznego, nie decyduje o odstawieniu leków przepisanych przez lekarza
 - 3.6. Może zasugerować stosowania suplementów diety w oparciu o ogólne zalecenia żywieniowe w konkretnych jednostkach chorobowych, ale ostateczną decyzję o ich włączeniu klient podejmuje sam bądź po zasięgnięciu opinii od lekarza prowadzącego.
 - 3.7. Zalecenia suplementacyjne przedstawione przez specjalistę są jedynie sugestią, klient nie jest zobowiązany to ich stosowania, wszelkie wątpliwości może skonsultować ze swoim lekarzem prowadzącym.
 - 3.8. Doradza model żywieniowy na podstawie zebranego wywiadu medycznego oraz na podstawie wskazań lekarza lub zdiagnozowanej choroby przez lekarza w oparciu o zasady żywienia w różnych jednostkach chorobowych oraz aktualnej wiedzy.
 - 3.9. Decyzję ostateczną co do modelu żywienia podejmuje klient na podstawie rekomendacji specjalisty. Decyzja ostateczna co do modelu żywienia zawsze leży po stronie klienta.
 - 3.10. Nie gwarantuje, że zalecenia żywieniowe, dieta, warsztaty, konsultacje i inne usługi przyniosą oczekiwany rezultat w oczekiwanym czasie, gdyż każdy klient reaguje inaczej, jest w różnym stanie fizjologicznym, posiada różne choroby w tym niezdiagnozowane, które mają istotny wpływ na procesy zmian, dlatego
 - 3.11. Możliwa może okazać się konieczność modyfikacji zaleceń w trakcie trwania współpracy oraz dodatkowe konsultacje lekarskie na co specjalista nie ma wpływu a co może wydłużyć proces oczekiwanych zmian.
 - 3.12. Efekty końcowe Klienta zależą głównie od stosowania się do zaleceń specjalisty. Specjalista nie ma wpływu na to, czy klient stosuje się do zaleceń, dlatego nie jest możliwa ocena działania diety czy samej współpracy.
 - 3.13. Redukcja masy ciała, budowanie masy ciała, zmiana nawyków żywieniowych, życiowych to procesy długotrwałe, które zależą od indywidualnych predyspozycji klienta. Specjalista nie ma możliwości ocenić okresu w jakim nastąpią zmiany u klienta ani dobrania odpowiedniego rodzaju współpracy.
 - 3.14. Stosowanie planu żywieniowego w niektórych przypadkach może wpłynąć negatywnie na zdrowie lub dolegliwości pacjenta i jest to zależne od stanu zdrowia, alergii i nietolerancji, stanu fizjologicznego bądź chorób i dolegliwości, które nie zostały zdiagnozowane.

- 3.15. Zalecona aktywność fizyczna przez specjalistę wykonywana samemu bez jego nadzoru (treningi personalne) mogą spowodować kontuzje i urazy na skutek błędnego wykonywania ćwiczeń.
- 3.16. Plany żywieniowe układane są zgodnie z doświadczeniem specjalisty, jego wiedzą oraz w oparciu o doniesienia naukowe.
- 3.17. Układając plany żywieniowe specjalista bierze pod uwagę nietolerancje pacjenta oraz jednostki chorobowe pacjenta, które zostały zdiagnozowane.
- 3.18. Specjalista nie uwzględnia w planach żywieniowych preferencji smakowych, nie układa planu żywieniowego pod rodzaj pracy jaką wykonuje pacjent, nie bierze pod uwagę umiejętności kulinarnych pacjenta, jego możliwości (np. brak piekarnika) jak i nie bierze pod uwagę sytuacji materialnej pacjenta, czyli nie ma wpływu na to, ile pacjent musi wydać na produkty do przygotowania posiłków. Specjalista stara się, aby produkty z których będzie tworzony plan były łatwo dostępne w każdym sklepie, były przystępne cenowo jak i same dania nie było zbyt skomplikowane jednak na pierwszym miejscu podczas układania planu są uzasadnienia zdrowotne.
- 3.19. Dopuszczane jest eliminowanie produktów nie lubianych przez klienta, jeśli dana usługa to przewiduje.
- 3.20. Celem dietoterapii jest wspomaganie leczenia żywieniem, diety nie jest specjalistą, który tworzy książki kucharskie pod preferencje smakowe pacjenta.
 - 3.20.1 Specjalista zastrzega sobie prawo do odmowy wykluczenia z planu żywieniowego produktów nie lubianych, jeśli wykluczenia tych produktów spowodują, że dieta będzie niedoborowa i niekompletna np. w sytuacji kiedy z powodu jednostek chorobowych trzeba wykluczyć inne produkty.
 - 3.20.2 Specjalista zastrzega sobie prawo do odmowy ułożenia planu żywieniowego, jeśli uzna, że z powodu preferencji żywieniowych pacjenta ułożenie diety będzie niemożliwe z powodu kolidowania z chorobami albo dolegliwościami, które pacjent posiada.
 - 3.20.3 Jeśli na pierwszej konsultacji dojdzie do sytuacji opisanej w punkcie 3.20.1 oraz 3.20.1 pacjentowi nie przysługują zwrot za pierwszą konsultację dietetyczną ponieważ plany żywieniowe to odrębne usługi.
- 3.21. Opinie zamieszczone na stronie www.mariuszlorenc.pl są prawdziwe i pochodzą z serwisów takich jak znanylekarz, google.

4. ZDROWIE KLIENTA

- 4.1. Klient oświadcza, że jest świadomy, o tym, że specjalista nie jest lekarzem i wszelkie dolegliwości i choroby powinien skonsultować z lekarzem
- 4.2. Specjalista nie ponosi odpowiedzialności za problemy zdrowotne spowodowane planem żywieniowym bez uprzedniej diagnozy lekarskiej.
- 4.3. Klient jest zobowiązany do poinformowania specjalisty o wszelkich chorobach, dolegliwościach, które u niego występują.
- 4.4. Klient jest zobowiązany do poinformowania swojego lekarza prowadzącego o stosowanej dietoterapii celem podjęcia decyzji o zmianie przyjmowanych leków czy odstawienia albo zmianę leczenia. W przypadku negatywnej opinii lekarza o stosowanym modelu żywienia pacjent jest zobowiązany niezwłocznie do jej zaprzestania i podjęcia decyzji czy chce dalej stosować plan żywieniowy i poinformowania o tym fakcie specjalisty.
- 4.5. Klient jest zobowiązany do poinformowania swojego lekarza prowadzącego o zastosowanych suplementach diety i w przypadku negatywnej opinii lekarza niezwłocznie do jej zaprzestania i poinformowanie o tym fakcie specjalisty.
- 4.6. W przypadku odstawienia suplementacji za decyzją lekarza z rekomendacji specjalisty a zakupionej przez klienta nie przysługują zwrot za zakup tych suplementów.
- 4.7. W przypadku ujawnienia się jakichkolwiek dolegliwości zdrowotnych, zdiagnozowania nowych chorób klient jest zobowiązany do poinformowania o tym specjalistę a specjalista ma prawo zmienić model żywieniowy, model współpracy albo zrezygnować ze współpracy, jeśli może to narazić klienta na utratę zdrowia.

5. ZASADY I SPOSOBY NABYWANIA USŁUG

- 5.1. Informacje dotyczące oferowanych usług w szczególności ich opisy, ceny nie stanowią oferty, lecz zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego
- 5.2. Każdy klient wymaga indywidualnego dopasowania oferty co może spowodować potrzebę modyfikacji Cennika Ogólnego.
- 5.3. Jeśli nie zachodzi potrzeba dopasowania indywidualnego oferty zastosowanie ma Cennik Ogólny dostępny na stronie www.mariuszlorenc.pl w zakładce „Współpraca”
- 5.4. Specjalista zastrzega sobie prawo do zmiany cen w każdym momencie a klienta obowiązują ceny usług na dzień wykonanej usługi (odbytej pierwszej wizyty) Jeśli specjalista przedstawił klientowi ofertę przesłaną drogą e-mail na wskazany adres klienta przed wizytą wówczas ceny te obowiązują przez 30 dni od jej przesłania
- 5.5. Usługi można nabyć poprzez:
 - 5.5.1 Zakup usługi poprzez sklep na stronie www.mariuszlorenc.pl
 - 5.5.2 Oplacając wizytę poprzez płatności przelewy24 na stronie sklepu
 - 5.5.3 Rezerwację wizyty na portalu ZnanyLekarz
 - 5.5.4 Wysłanie informacji drogą mailową lub telefoniczną o chęci podjęcia współpracy.
- 5.6. Nabycie usługi następuje wyłącznie po skutecznej opłacie za wizytę
- 5.7. Samo napisanie maila do specjalisty, zarezerwowanie wizyty na portalu ZnanyLekarz nie jest jednoznaczne z nabyciem usługi. Specjalista może odmówić realizacji usługi w każdym czasie, jeśli ta nie zostanie skutecznie opłacona.

- 5.8. Plany żywieniowe jako odrębna usługa sporządzane są i wysyłane drogą mailową do 7 dni roboczych od pierwszej konsultacji albo od dostania wszystkich dodatkowych dokumentów potrzebnych do ułożenia planu – badania laboratoryjne, zalecenia lekarza czy decyzja lekarza.

6. ZASADY WSPÓŁPRACY I ODWOŁYWANIE WIZYT

- 6.1. Klient dokonuje wyboru usługi lub usług dostępnych w ofercie specjalisty na stronie www.mariuszlorenc.pl
- 6.2. Pierwsza wizyta – służy jedynie do zebrania wywiadu medycznego, oceny stanu odżywiania, poznaniu klienta, oceny sposobu odżywiania, podjęcia decyzji czy nie zachodzi potrzeba wykonania badań laboratoryjnych albo dodatkowej wizyty u lekarza. Na tej wizycie specjalista nie diagnozuje, nie prowadzi edukacji żywieniowej, strony podejmują decyzję co do dalszego przebiegu współpracy.
- 6.3. Wizyty kontrolne – służą jako motywator, kontrolę wdrażania planu żywieniowego, oceny zmian jakie zachodzą u klienta albo analiza dodatkowych badań
- 6.4. Istnieje możliwość sporządzenia planu żywieniowego już po pierwszej wizycie na życzenie klienta.
- 6.5. Aby sprawnie przebiegła pierwsza konsultacja specjalista wprowadził możliwość uzupełnienia plików do konsultacji przed wizytą i przesłanie ich przed wyznaczonym terminem wizyty. Specjalista nie zapoznaje się z dokumentacją przed wizytą robi to dopiero podczas przygotowania planu i strategii postępowania.
- 6.6. Brak przesłania dokumentacji może skutkować niepełnym otrzymaniem skutecznej i rzetelnej porady.
- 6.7. Pliki o których mowa to:
 - ankieta medyczna
 - ankieta diagnostyczna
 - tabela posiłków i aktywności
- 6.8. Czas trwania konsultacji:
 - 6.8.1 pierwsza konsultacja [45 min wizyta w gabinecie] [15 min na zapoznanie się z nadesłaną dokumentacją klienta]
 - 6.8.2 konsultacja kontrolna pełna 50 min
 - 6.8.3 konsultacja kontrolna skrócona 30 min
 - 6.8.4 warsztaty psychodietetyczna 55 min
 - 6.8.5 pierwsza konsultacja dla par [45 min wizyta w gabinecie] [15 min na zapoznanie się z nadesłaną dokumentacją klienta]
 - 6.8.6 konsultacje kontrolne dla par 50 min
 - 6.8.7 konsultacja telefoniczna 15 min
- 6.9. Cena za wizytę jednorazową nie obejmuje usług dodatkowych, każda usługa płatna jest osobno. Wykaz usług nieobjętych wizytą jednorazową opisuje cennik usług specjalisty.
- 6.10. Specjalista nie udziela porad, nie analizuje wyników badań mailowo, telefonicznie oraz poprzez inne komunikatory czy strony typu facebook, instagram.
- 6.11. Wszelkie zapytania tymi kanałami specjalista uznaje jako nieskuteczne
- 6.12. Odwołanie bądź przełożenie pierwszej wizyty jest możliwe co najmniej 24 h przed planowanym terminem konsultacji.
- 6.13. Odwołanie bądź przełożenie drugiej i kolejnej wizyty lub wizyty pakietowej jest możliwe co najmniej 48 h przed planowanym terminem konsultacji.
- 6.14. Niedotrzymanie tego terminu skutkuje uznaniem wizyty jako odbytej oraz zostaną naliczone koszty 100% wartości usługi a jeśli wizyta jest w ramach pakietu uznanie spotkania jako odbytego.
- 6.15. Skuteczne odwołanie lub przełożenie wizyty następuje tylko poprzez:
 - 6.15.1 wysłanie SMS na nr 533701401
 - 6.15.2 Poprzez Whatsap, jeśli rodzaj współpracy zawiera taką możliwość.
- 6.16. W sytuacji odwołania wizyty przez specjalistę klientowi przysługują zwrot za konsultację. Zwrot dokonuje się zgodnie z polityką zwrotów i reklamacji opisane w niniejszym regulaminie

7. ZASADY KOMUNIKACJI ZE SPECJALISTĄ

- 7.1. Wszelkie zapytania do specjalisty przez osoby niewspółpracujące należy kierować poprzez
 - 7.1.1 e-mail mariusz@mariuszlorenc.pl
 - 7.1.2 poprzez stronę www.mariuszlorenc.pl zakładka „kontakt”
- 7.2. Klient współpracujący (minimum po pierwszej wizycie) jest zobowiązany do kontaktu poprzez e-mail na adres kontakt@mariuszlorenc.pl chyba, że oferta współpracy przewiduje inaczej (SMS, komunikator Whatsap)
- 7.3. Specjalista nie odpowiada na zapytania SMS albo poprzez inne komunikatory czy strony internetowe (instagram, facebook) chyba, że rodzaj współpracy to przewiduje.
- 7.4. Wyjątkiem komunikacji drogą SMS jest odwołanie bądź przełożenie wizyty.
- 7.5. Nie ma możliwości zadawania pytań specjalistę po wizycie, chyba, że rodzaj współpracy to przewiduje. Wszelkie zapytania dotyczące wizyty, zaleceń czy wątpliwości należy zebrać i omówić ze specjalistą na wizycie kontrolnej.
- 7.6. Specjalista dopuszcza możliwość zadania pytania po konsultacji w sytuacji, kiedy wymaga tego nagła sytuacja – stan zdrowia albo pojawiające się dolegliwości. Wówczas klient wysła maila, a jeśli sytuacja jest pilna - SMS o treści PILNE
- 7.7. Specjalista oświadcza, że w soboty, niedziele i dni wolne od pracy nie odczytuje maili i nie odpowiada na wiadomości, chyba, że rodzaj współpracy to przewiduje.
- 7.8. W przypadku nagłego zdarzenia losowego specjalista zastrzega sobie prawo do przełożenia konsultacji, przesunięcia terminu sporządzenia jadłospisu a także wstrzymać współpracę, wówczas klient ma prawo do rezygnacji z usługi

8. PŁATNOŚCI

- 8.1. Opłaty za wszystkie usługi pobierane są z góry, chyba, że strony uzgodnią inaczej
- 8.2. Opłaty za usługi zakupione w sklepie dokonuje się podczas zakupu tej usługi zaś nabycie usługi uznaje się za skuteczne po zaksięgowaniu płatności na koncie specjalisty.
Opłaty za usługi zakupione drogą mailową albo poprzez serwis ZnanyLekarz dokonuje się poprzez:
- 8.2.1** Przelew na rachunek bankowy podany na stronie www.mariuszlorenc.pl (wówczas należy przesłać potwierdzenie płatności drogą mail
- 8.2.2** Metodą BLIK
- 8.2.3** Przelewem na telefon
- 8.2.4** Kartą płatniczą poprzez system płatności przelewy24
- 8.3. Skuteczna opłata za usługi jest wówczas, kiedy środki zostaną poprawnie zaksięgowane na koncie specjalisty oraz zostaną poprawnie wpisane dane klienta na podstawie których będzie możliwa identyfikacja klienta.
- 8.4. Za zgodą specjalisty istnieje możliwość płatności gotówką, jeśli spotkanie będzie stacjonarne.
- 8.5. Specjalista zastrzega sobie prawo do anulowania wizyty i odblokowania terminu w przypadku błędu płatności lub braku przesłanego potwierdzenia.
- 8.6. Płatności za wizytę należy dokonać do 24 h oraz przesłać potwierdzenie przelewu.
- 8.7. Specjalista zastrzega sobie prawo do odwołania konsultacji bez powiadomienia o tym fakcie klienta, jeśli ten nie dokonał opłaty za konsultację lub nie wysłał potwierdzenia w wymaganym terminie.
- 8.8. Istnieje możliwość rozłożenia płatności na raty.
- 8.9. Raty operatora Przelewy24 to usługi zewnętrzne i podlegają regulaminowi operatora, specjalista nie ingeruje w ten proces i nie ma wpływu na decyzje operatora czy też zdolność kredytową klienta.
- 8.10. Podział płatności na raty u specjalisty jest możliwa za jego wyraźną zgodą a specjalista zastrzega sobie prawo do odmowy płatności dzielonej.
- 8.11. Ilość rat, kwoty rat, daty płatności rat strony ustalają odrębną umową pisemnie.

9. WYKAZ USŁUG

- 9.1. Konsultacja dietetyczna
- 9.1.1** Konsultacja dietetyczna to usługa mająca na celu poznanie pacjenta, zapoznaniu się z jego problemami, oceną stanu odżywienia, omówienie etapów dalszej współpracy oraz wskazania do wykonania dodatkowych badań laboratoryjnych.
- 9.1.2** Konsultacja dietetyczna nie zawiera planu żywieniowego, pisemnych zaleceń żywieniowych, pisemnej strategii żywieniowej, analizy badań laboratoryjnych oraz strategii suplementacyjnej, nie zawiera również analizy psychodietetycznej. Wszystkie dodatkowe usługi należy dokupić.
- 9.1.3** W przypadku konsultacji dla par wszystkie usługi z punktu 9.1.2 są płatne dodatkowo od każdej osoby z osobną chyba, że zalecenie albo plan żywieniowy jest identyczny dla każdej osoby.
- 9.2. Konsultacja psychodietetyczna
- 9.2.1** Konsultacja psychodietetyczna to usługa mająca na celu poznanie pacjenta, zapoznanie się z jego problemami natury dietetycznej i psychologicznej, opcjonalnie wykonanie psychotestów.
- 9.2.2** Konsultacja psychodietetyczna nie zawiera planu żywieniowego, pisemnych zaleceń żywieniowych i warsztatów psychodietetycznych. Wszystkie inne usługi należy dokupić.
- 9.3. Warsztaty psychodietetyczne
- 9.3.1** Warsztaty psychodietetyczne to spotkania 1:1 klienta i specjalisty i praca nad nawykami żywieniowymi i życiowymi klienta
- 9.3.2** Szczegółowe warunki współpracy warsztatowej opisane są w sklepie specjalisty na stronie www.mariuszlorenc.pl
- 9.4. Konsultacja telefoniczna
- 9.4.1** Konsultacja ma na celu rozmowę z klienta ze specjalistą na temat jego usług i ewentualnych warunków współpracy.
- 9.4.2** Podczas konsultacji telefonicznej specjalista nie diagnozuje chorób, nie interpretuje wyników badań, nie doradza dietoterapii.
- 9.5. Konsultacja bariatryczna
- 9.5.1** Konsultacja bariatryczna to usługa mająca na celu poznanie pacjenta, zapoznanie się z jego problemami, oceną stanu odżywienia, analizy wyników badań jak i omówienie etapów dalszej współpracy.
- 9.5.2** Konsultacja zawiera luźną rozmowę dotyczącą zabiegu, żywienia przed i po operacji.
- 9.5.3** Konsultacja bariatryczna nie zawiera planu żywieniowego, strategii działania, planów żywieniowych
- 9.5.4** Konsultacja nie zawiera opinii dietetycznej ani psychodietetycznej dla lekarza kierującego.
- 9.5.5** Opinię dla lekarza kierującego specjalista może wydać tylko po wnikliwym zapoznaniu się ze stanem psychologicznym pacjenta jak i posiadaną wiedzą dietetyczną.
- 9.5.6** Opinię psychodietetyczną dla lekarza kierującego o tym, że Pacjent jest

świadomy zabiegowi, że nie został przymuszony do zabiegu i jest świadomy konsekwencji wynikających z zabiegu pacjent może dostać po pierwszej konsultacji. Opinia ta nie jest zaświadczeniem o braku przeciwwskazań do zabiegu.

9.5.7 Zaświadczenie dla lekarza kierującego o tym, że nie ma dietetycznych przeciwwskazań do wykonania zabiegu pacjent może otrzymać jedynie po zakończeniu odpowiedniego przygotowania dietetycznego trwającego minimum 3 spotkania zakończone pisemnym wywiadem i podpisaniu świadczeń.

9.5.8 Zaświadczenie dla lekarza kierującego o tym, że nie ma psychologicznych przeciwwskazań do wykonania zabiegu pacjent może otrzymać jedynie po zakończeniu odpowiedniego przygotowania psychodietetycznego trwającego minimum 4 spotkania zakończone pisemnym wywiadem i podpisaniu świadczeń.

9.5.9 Pisemna strategia bariatryczna to sporządzenie dla klienta kompleksowego plany działań przed jak i po operacji bariatrycznej określająca jak przygotować się do zabiegu, wykaz suplementów oraz jakie są etapy rozszerzania diety.

- 9.6. Monitorowanie wagi poprzez raporty
- 9.6.1** Usługa polega na raportowaniu zmian antropologicznych podopiecznego takich jak: waga, WHR, BMI opcjonalnie zdjęcia.
- 9.6.2** Raportowanie jest opcjonalne i podopieczny wysyła je zgodnie ze swoją wolą.
- 9.7. Plany żywieniowe
- 9.7.1** Plany żywieniowe układane są na 7,14,21,28 dni.
- 9.7.2** Plany żywieniowe to odrębna usługa dodatkowo płatna, chyba, że dany pakiet ją zawiera.
- 9.7.3** Plany żywieniowe układane są zgodnie z doświadczeniem specjalisty, jego wiedzą oraz w oparciu o doniesienia naukowe.
- 9.7.4** Układając plany żywieniowe bierze pod uwagę alergie i nietolerancje pacjenta, choroby zdiagnozowane, zalecenia żywieniowe.
- 9.7.5** Nie ma możliwości, aby w planie żywieniowym znajdowały się ulubione dania klienta, chyba, że usługa to przewiduje. Dopuszczane jest eliminowanie produktów nieulubianych przez klienta, jeśli dana usługa to przewiduje.
- 9.7.6** Celem dietoterapii jest wspomaganie leczenia żywieniem oraz w razie potrzeby suplementacją. Specjalista zastrzega sobie prawo do odmowy wykluczenia z planu żywieniowego produktów nieulubianych bądź odmowy wykonania planu żywieniowego, jeśli dodatkowo wykluczenia tych produktów spowodują, że dieta będzie niedoborowa i niekompletna.
- 9.7.7** Cena za plan żywieniowy dotyczy się jednego przypadku - jest dla jednej osoby, jeśli mamy na wizycie parę 2 lub więcej osób i każde z tych osób chce innego planu żywieniowego należy zakupić dwa plany żywieniowe.
- 9.8. Wirtualna aplikacja
- 9.8.1** Korzystanie z aplikacji jest usługą dodatkowo płatną zgodnie z cennikiem, chyba, że dany pakiet współpracy ją zawiera.
- 9.8.2** Działanie aplikacji polega na tym, że po stworzeniu planu żywieniowego specjalista wysyła na maila linka z dietą, z którego uruchomi się wirtualna aplikacja a klient może zapisać ją na swoim telefonie i korzystać z diety z pozycji swojego telefonu.
- 9.8.3** Korzystanie z aplikacji jest możliwe w trakcie trwania współpracy i w czasie na jaki został wykupiony dany pakiet. Po tym czasie dostęp do aplikacji zostaje wyłączony.
- 9.8.4** Klient po zakupie planu żywieniowego oprócz dostępu do aplikacji wirtualnej dostaje plan żywieniowy w wersji PDF, dlatego z zakupionego planu żywieniowego korzysta bezterminowo, jedynie wyłączeniu ulega korzystanie z planu z aplikacji.
- 9.9. Stały kontakt z dietetykiem
- 9.9.1** Usługa polegająca na tym, że klient może zadawać pytania dietetykowi w dowolnym momencie w okresie trwania usługi na komunikatorach typu whatsapp, mail, SMS.
- 9.9.2** Czas na odpowiedź klientowi określa tabela punkt 12.12
- 9.9.3** Usługa ta oznacza, że specjalista jest w gotowości do podjęcia odpowiedzi w okresie jej trwania i zalicza się jako zrealizowaną nawet jeśli klient nie skorzysta z niej ani razu (nie skontaktuje się ze specjalistą) w trakcie jej trwania.
- 9.9.4** Usługa ta w pakietach współpracy jest uruchamiana w momencie dokonania płatności za zakup pakietu i liczona za każdy miesiąc jako odrębna usługa
- 9.10. Samodzielna wymiana dań w aplikacji
- 9.9.1** To usługa dodatkowo płatna zgodnie z cennikiem, chyba, że dany pakiet współpracy ją zawiera.
- 9.9.2** Usługa polega na tym, że klient samodzielnie wybiera sobie dania spośród kilku propozycji przygotowanych przez specjalistę. Dania te są zgodne z parametrami diety i wartościami odżywczymi.
- 9.9.3** Po uruchomieniu usługi klient ma określony czas ok 3 dni na wybór dań po czym informuje o tym specjalistę, aby zapisać jego wybór. Ilość dań do wymiany określa cennik albo dany pakiet, ilość dni jakie można wymienić określa cennik albo dany pakiet.

10 VOUCHERY PODARUNKOWE

- 10.1 Specjalista może wystawić Voucher imienny albo NO NAME.
- 10.2 Specjalista oferuje do nabycia w sklepie internetowym lub gabinecie Vouchery na swoje usługi w określonych wartościach nominalnych.
- 10.3 Voucher może być wystawiony na dowolną kwotę
- 10.4 Klient może Voucher zakupić albo stać się jego posiadaczem nieodpłatnie w ramach podziękować albo dodatek do współpracy.
- 10.5 Klient może podarować Voucher osobie trzeciej
- 10.6 Specjalista zobowiązuje się do przyjmowania płatności realizowanych za pomocą Vouchera:
 - w terminie określonym przez Voucher
 - w kwocie określonej przez Voucher za usługę określoną na VoucherzeOd osób, które są w posiadaniu Vouchera
- 10.7 Voucher nie podlega wymianie na środki pieniężne oraz nie podlega zwrotowi.
- 10.8 Okres ważności Vouchera określa wpisana data ważności. Niewykorzystanie Vouchera w terminie ważności jest równoznaczne z jego unieważnieniem i nie stanowi podstawy do wystąpienia posiadacza roszczeń w tym zakresie.
- 10.9 Cena uiszczona za Voucher zawiera wszystkie składowe ceny oraz podatki i klient nabywca dostaje w dowód tego rachunek bądź FV, w momencie wykorzystania Vouchera klient wykorzystujący Voucher może ubiegać się o dokument sprzedający za zakupione usługi pomniejszone o wartość Vouchera.
- 10.10 Voucher w wersji papierowej nie zawiera numeracji, dlatego podczas obdarowania nim osoby trzeciej należy wpisać imię i nazwisko osoby realizującej Voucher. Voucher należy przekazać specjalistę przed konsultacją.
- 10.11 Vouchery w wersji elektronicznej mają numery seryjne i są przypisane do imienia i nazwiska klienta nabywającego Voucher. Podczas konsultacji wystarczy go okazać w swoim telefonie bez konieczności drukowania.
- 10.12 Przekazanie Vouchera w wersji elektronicznej po wykorzystaniu innej osobie to działanie bezprawne podlegające odpowiedzialności karnej.
- 10.13 W przypadku usługi przewyższającej wartość Vouchera klient korzystający z niego jest zobowiązany do pokrycia różnicy
- 10.14 W przypadku zniszczenia Vouchera, zagubienia duplikaty nie będą wydawane
- 10.15 Klienta inaczej posiadacza Vouchera obowiązują wszystkie postanowienia regulaminu a w szczególności Podpisanie Zgody RODO, brak tej zgody uniemożliwi wykorzystanie Vouchera a klientowi nie przysługuje zwrot gotówki.
- 10.16 Klient nabywający Voucher jest zobowiązany do poinformowania osoby obdarowanej o zapisach niniejszego regulaminu

11 PROGRAM KARTA DUZEJ RODZINY

- 11.1 Umówienie wizyty i sposób inny niż powyżej będzie skutkowało opłaceniem wizyty zgodnie z cennikiem standardowym
- 11.2 Umawianie wizyt dla posiadaczy kart dużej rodziny jest możliwe tylko przez formularz na stronie www.mariuszlorenc.pl w zakładce kontakt
- 11.3 Ze zniżki może skorzystać jednorazowo tylko jedna osoba z członków rodziny raz na miesiąc bądź para (dwie osoby)
- 11.4 Obowiązująca zniżka w programie to: 25% na pierwszą wizytę dietetyczną lub psychodietetyczną i 50% na plan żywieniowy 7 dniowy.
- 11.5 Karta nie upoważnia do zniżek na inne usługi specjalisty.
- 11.6 Pozostałe czynności i zasady współpracy obowiązują posiadaczy rodziny zgodnie z zapisem niniejszego regulaminu.

12 PAKIETY I SPOTKANIA GRUPOWE

- 12.1 Klient może skorzystać z usług wymienionych w punkcie 9 niniejszego regulaminu płatne z osobna każdorazowo z góry albo skorzystać z Pakietów Współpracy, które szczegółowo określa cennik Usług dostępny na stronie www.mariuszlorenc.pl
- 12.2 Zmiana Pakietu w okresie trwania Umowy wymaga dla swojej skuteczności zgodnego potwierdzenia przez obie Strony na piśmie, za pośrednictwem korespondencji e-mail lub w wiadomości SMS przesłanej z numeru telefonu Klienta
- 12.3 Okres ważności Pakietu oznacza, że w jego terminie Klient ma prawo skorzystać ze wszystkich usług w nim zawartych w ilości i częstotliwości wynikających z Pakietu. Po upływie okresu ważności Pakietu Klient traci prawo do wykorzystania pozostałych w nim usług.
- 12.4 Istnieje możliwość zawieszenia współpracy na wniosek klienta a decyzję tę podejmuje specjalista w oparciu o uzasadnienie klienta
- 12.5 Istnieje możliwość zawieszenia pakietu np. z powodu urlopu, ale o tym fakcie klient jest zobowiązany powiadomić specjalistę na miesiąc przed planowanym urlopem i w tym czasie ustalić okres zawieszenia pakietu.
- 12.6 Okres ważności wskazany w wybranym Pakiecie rozpoczyna się z dniem pierwszego spotkania z danego pakietu.
- 12.7 Okres ważności Pakietu jest niezmienny i nie podlega przedłużaniu, chyba że strony ustalą inaczej.
- 12.8 Na automatyczne przedłużenie pakietu nie mają wpływu takie czynniki jak (L4, wyjazdy służbowe klienta) chyba, że strony umówią się inaczej
- 12.9 Specjalista ma prawo zrezygnować ze współpracy pakietowej na każdym etapie jego trwania wówczas zostaną zwrócone koszty proporcjonalne do już wykorzystanych usług zgodnie z cennikiem w razie braku możliwości kontynuowania współpracy z przyczyn niezależnych od specjalisty albo z powodu

rażącego niedbalstwa po stronie podopiecznego np. niemiłe, wulgarnie zachowanie, brak jakiegokolwiek chęci współpracy.

- 12.10 Pakiety dietetyczne to oferta usług z cennika za które klient płaci jednorazowo z góry, a usługi w nich zawarte są do wykorzystania w określonym czasie. Wybierając pakiet klient może skorzystać z usług w nim zawartych taniej niż oferta standardowa z cennika
- 12.11 Projekt Zmian Nawyków 2.0 i Pakiety bariatryczne traktowane są jako jedna główna usługa, która zawiera różne elementy, oznacza to, że jego składowe nie podlegają podziałowi na poszczególne usługi z cennika. Pakiety dają klientowi możliwość kontaktu ze specjalistą pomiędzy konsultacjami w sposób opisany w poszczególnym pakiecie. Czas na odpowiedź klientowi we współpracy pakietowej i sposób komunikacji określa tabela.

Pakiety dietetyczne	do 48 h	od poniedziałku do piątku	mail
Pakiet Zmiana Nawyków	do 12 h	od poniedziałku do piątku	SMS lub mail
Pakiet Bariatria	do 12 h	od poniedziałku do piątku	SMS lub mail

Godziny, w których specjalista odpisuje to 10:00 do 20:00

- 12.12 **Zakup Pakietów dietetycznych, Pakietów bariatrycznych oraz Projektu Zmian Nawyków Żywnościowych i Życiowych 2.0 MUSI BYĆ PRZEMYŚLANY, Z ZAKUPIONYCH PAKIETÓW NIE MOŻNA ZREZYGNOWAĆ.**

[dlaczego – wyjaśnione na końcu regulaminu]

12.12.1 Klient ma prawo zrezygnować z Pakietów dietetycznych, z Pakietów bariatrycznych oraz z Projektu Zmian Nawyków Żywnościowych i Życiowych 2.0 **do 14 dni** kalendarzowych od dokonania opłaty za pakiet, wówczas przysługuje zwrot płatności ewentualnie pomniejszony o usługi już wykonane (np. pierwsza wizyta, plan żywieniowy)

12.12.2 Przełożenie albo odwołanie wizyty bez uznania jej jako odbytą (odjęcia wizyty z pakietu) jest możliwe do **3 pełnych dni** przed planowanym terminem wizyty.

12.12.3 Zasady Projektu Zmiany Nawyków żywieniowych i Życiowych 2.0, etapy projektu i całą składową opisuje oferta umieszczona na stronie www.mariuszlorenc.pl

12.12.4 Projekt 2.0 zakłada wsparcie podopiecznego w procesie jego zmian, ale nie robi zmiany za podopiecznego, efekt końcowy projektu zależy tylko i wyłącznie od podopiecznego jak i wielu czynników fizycznych i psychicznych. Projekt nie jest ofertą rezultatu, lecz propozycją wsparcia w procesie zmian. Specjalista nie gwarantuje sukcesu w zmianie nawyków, ale dołoży wszelkich starań, aby pomóc klientowi osiągnąć swój cel.

12.12.5 Za dzień nabycia pakietu uznawana jest data zaksięgowania płatności na koncie specjalisty albo zaksięgowanie pierwszej płatności na koncie specjalisty bądź wpłaty gotówki w gabinecie specjalisty

12.12.6 Przełożenie albo odwołanie wizyty w projekcie Zmian Nawyków bez uznania jej jako odbytą (odjęcia wizyty z pakietu) jest możliwe co najmniej **3 pełne dni** przed planowanym terminem konsultacji.

12.12.7 W sytuacji, kiedy klient nie zjawi się na zaplanowanych warsztatach specjalista zastrzega sobie prawo do ustalenia kolejnego terminu zgodnie z harmonogramem wizyt, czyli za ok 2 – 3 tyg od wizyty, która się nie odbyła. Zasada ta dotyczy również wizyty, która została przełożona zgodnie z zapisem regulaminu.

12.12.8 W sytuacji braku kontaktu przez klienta ze specjalistą po wykupieniu usługi – brak odpisywania na SMS, maile pakiet nie zostaje wstrzymany i termin biegnie zgodnie z ustaleniami.

12.12.9 Po okresie ważności pakietu klientowi nie przysługuje zwrot za niewykorzystany pakiet. Klient jest zobowiązany do wykorzystania wszystkich usług z pakietu w określonym czasie przez dany pakiet

12.12.10 Jeśli usługi zawarte w pakiecie nie mogły być wykorzystane z winy specjalisty klientowi przysługuje prawo do ich wykorzystania po zakończonym pakiecie

12.12.11 Nie ma możliwości, aby klient nie pojawiał się na konsultacjach np. w pierwszych dwóch miesiącach a później chciał nadrobić wszystkie zaległe spotkania w kolejnych pozostałych miesiącach. Powodem tego jest ograniczony czas specjalisty i dostępność terminów dla pozostałych klientów.

12.12.12 Główne założenia częstotliwości konsultacji to dla Projektu Zmian Nawyków Żywnościowych i Życiowych 2.0 i pakietów bariatrycznych to co 3 tyg dla pozostałych pakietów do 5 tygodni.

- 12.13 **Spotkania Grupowe** – współpraca grupowa to korzystanie z usług specjalisty w ustalonej grupie pacjentów w określonym dniu, godzinie i miejscu dla wszystkich, którzy przystąpili do zajęć grupowych.

12.13.1 Decydując się na korzystanie ze współpracy grupowej pacjent przyjmuje do wiadomości, że termin, miejsce i godzina spotkania ustalana jest dla wszystkich osób w grupie i nie ma możliwości ustalania indywidualnych terminów jak i przesunięcie terminu dla wszystkich bez wyrażenia zgody pozostałych uczestników zajęć.

12.13.2 Bak obecności na ustalonym spotkaniu zaliczane jest jako odbyte a spotkanie przepada. Jeśli na danym spotkaniu były wysyłane jakieś materiały osoba, która była nieobecna dostanie te materiały na maila. Za spotkanie, w którym się nie uczestniczyło nie przysługuje zwrot ani dodatkowe spotkanie.

12.13.3 Materiały, zalecenia udostępniane podczas zajęć nie są indywidualnie dopasowane co oznacza, że nie uwzględniają preferencji indywidualnych, jednostek chorobowych uczestników czy wykluczeni produktów nielubianych

13. DANE OSOBOWE

Administratorem danych osobowych Klienta jest Lorenc Group Mariusz Lorenc – dokładne dane identyfikacyjne a są określone w Punkcie 1 Umowy LG będzie przetwarzać dane osobowe Klienta wyłącznie w celu przeprowadzenia konsultacji, udostępnienia pozostałych usług, wykonywania praw i obowiązków wynikających z zawartej Umowy oraz w niezbędnym zakresie do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez LG lub przez odbiorcę danych, w szczególności dotyczących możliwości dochodzenia roszczeń od Klienta na drodze sądowej lub pozasądowej.

- 13.1 LG przetwarza następujące dane osobowe: imię, nazwisko, adres zamieszkania, numer telefonu, adres e-mail oraz danych wrażliwych - dotyczących zdrowia w tym dokumentacji medycznej, wyników badań laboratoryjnych, dokumentacji od innych podmiotów leczniczych w tym w zakresie jakim klient je przedstawi.
- 13.2 LG nie pozyskuje danych osobowych a w szczególności danych medycznych od podmiotów trzecich.
- 13.3 Brak możliwości wglądu do danych dotyczących stanu zdrowia klienta uniemożliwi przeprowadzenia dietoterapii oraz przygotowania skutecznego planu żywieniowego
- 13.4 Dopuszcza się przeprowadzenie konsultacji i przygotowanie planu żywieniowego bez wglądu do dokumentacji medycznej, ale specjalista nie ponosi odpowiedzialności za błędy powstałe na skutek braku tych informacji.
- 13.5 LG przetwarza dane osobowe na podstawie podpisanej zgody Klienta oraz w związku z realizacją celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez specjalistę lub odbiorcy danych. Odbiorcami danych mogą być podmioty świadczące usługi związane z dochodzeniem roszczeń w postępowaniu sądowym lub pozasądowym, w szczególności kancelarie prawne, firmy windykacyjne lub firmy skupujące roszczenia.
- 13.6 Podpisanie Zgody RODO jest niezbędne do rozpoczęcia współpracy i nabycia usług świadczonych przez specjalistę.
- 13.7 Przed wizytą stacjonarną klient jest zobowiązany do podpisania odpowiedniej zgody RODO przedstawionej przez specjalistę
- 13.8 Przed wizytą zdalną klient jest zobowiązany do przesłania oświadczenia drogą mailową na adres kontakt@mariuszlorenc.pl o treści „**Oświadczam, że zapoznałem/am się z regulaminem, warunkami współpracy oraz wyrażam zgodę na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z RODO**”
- 13.9 Dane osobowe Klienta będą przetwarzane przez na czas nieokreślony
- 13.10 Klient ma prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania lub prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia danych. Klient ma również prawo cofnięcia zgody na przetwarzanie danych osobowych w dowolnym momencie.
- 13.11 Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
- 13.12 Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne. Podanie danych osobowych Klienta jest jednak niezbędne do zawarcia i wykonania praw i obowiązków wynikających ze współpracy. Niepodanie danych będzie skutkowało brakiem możliwości podjęcia współpracy.
- 13.13 LG oświadcza, że w związku z wykonaniem Umowy i przetwarzaniem danych osobowych Klienta nie stosuje systemów i metod zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania Klientów.
- 13.14 LG przetwarza dane osobowe Klienta zgodnie z ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych oraz Rozporządzeniem 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 o ochronie danych).

14. Odstąpienie od umowy i zwrot

- 14.1 Nie podlegają zwrotowi opłaty za:
 - 14.1.1 wizyty, które się odbyły
 - 14.1.2 prawidłowo sporządzony plan żywieniowy zgodnie z założeniami i wytycznymi.
 - 14.1.3 wizytę, która się nie odbyła z powodu nieobecności klienta
 - 14.1.4 wizytę, która się nie odbyła z powodu sytuacji opisanej w pkt 2.2
 - 14.1.5 pobrane lub przesłane produkty elektroniczne zakupione w sklepie specjalisty
- 14.2 Klientowi przysługuje prawo rezygnacji z zakupionych Pakietów, o których mowa w punkcie 12 niniejszego regulaminu a sposób rezygnacji określa zapis 12.12.1
- 14.3 W sytuacji, kiedy rezygnacja następuje do 14 dni kalendarzowych, ale przed sporządzeniem planu żywieniowego zwrot zostanie dokonany pomniejszając wartość pakietu o koszt konsultacji jednorazowej
- 14.4 Za dzień uruchomienia pakietów dietetycznych uznaje się dzień pierwszej wizyty zaś pakietów Projekt 2.0 i Pakietów bariatrycznych za dzień pierwszego spotkania z pakietu.
- 14.5 Klient ma prawo zrezygnować z konsultacji kontrolnej jednorazowej już opłaconej do 3 dni przed planowanym terminem, wówczas zostaje zwrócona kwota za tę konsultację. Klient jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie specjalistę poprzez

SMS na nr 533701401 lub mailowo na adres kontakt@mariuszlorenc.pl. Brak zachowania tego terminu skutkuje uznanie konsultacji jako odbytej i nie przysługuje zwrot za usługę.

- 14.6 Klient ma prawo przełożyć konsultację kontrolną jednorazową już opłaconą do 3 dni przed planowanym terminem, wówczas zostanie ustalony nowy termin. Klient jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie specjalistę poprzez SMS na nr 533701401 lub mailowo na adres kontakt@mariuszlorenc.pl. Brak zachowania tego terminu skutkuje uznanie konsultacji jako odbytej i nie przysługuje zwrot za usługę.

15. REKLAMACJE

- 15.1 Reklamacje będą rozpatrywane w terminie nie przekraczającym 14 (czternastu) dni od daty ich wpływu do specjalisty
- 15.2 O wyniku postępowania reklamacyjnego Klient zostanie powiadomiony za pomocą adresu e-mail, który wskazał w umowie.
- 15.3 Decyzja specjalisty w przedmiocie rozpatrywanej reklamacji nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Klienta do dochodzenia swoich roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. W razie odmowy uwzględnienia reklamacji specjalista oświadcza, że nie zamierza brać udziału w postępowaniu dotyczącym pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
- 15.4 Reklamację można złożyć drogą mailową na adres kontakt@mariuszlorenc.pl
- 15.5 W reklamacji klient jest zobowiązany wskazać:
 - Imię i Nazwisko
 - dane kontaktowe (mail, nr telefonu)
 - dane transakcji, datę zakupu usługi
 - przedmiot reklamacji / nazwę usługi reklamowanej
 - opisać szczegółowo czego dotyczy reklamacja
 - oczekiwania klienta w związku z reklamacją
- 15.6 Jeśli w reklamacji zabraknie powyższych danych specjalista skontaktuje się z klientem celem ich uzupełnienia
- 15.7 Jeśli w reklamacji zabraknie danych klienta na podstawie których specjalista będzie mógł ją rozpatrzyć a pomimo próby kontaktu klient nie odpowie specjalistę reklamacja zostanie uznana za nieważną
- 15.8 Specjalista podaje do wiadomości klienta, że jedyną skuteczną formą wniesienia reklamacji w jego firmie jest droga poczty elektronicznej e-mail. Specjalista nie ponosi odpowiedzialności za wniesienie reklamacji inną drogą niż powyżej.
- 15.9 Jeśli w toku postępowania reklamacyjnego klientowi będzie przysługiwać zwrot za usługi specjalista dokona przelewu w ciągu 7 dni od daty uznania przez klienta decyzji reklamacyjnej.

16. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 16.1 Specjalista zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w niniejszym regulaminie
- 16.2 Do współpracy rozpoczętej przed zmianą stosuje się zapisy regulaminu obowiązującego w czasie zawarcia umowy albo zakupu.
- 16.3 Specjalista zobowiązuje się do przechowywania poprzednich wersji regulaminu i udostępnić go na życzenie klienta.
- 16.4 Niniejszy regulamin został stworzony na podstawie przepisów prawa polskiego
- 16.5 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego obowiązujące na dzień konsultacji albo nabyciu usługi.
- 16.6 Sądem właściwym do rozstrzygnięcia sporów jest Sąd właściwy dla siedziby specjalisty.
- 16.7 Specjalista może korzystać podczas wizyty AI Asystenta, jest to narzędzie oparte na sztucznej inteligencji, które rejestruje rozmowę ze specjalistą i tworzy notatkę – opis wizyty. System nie rejestruje danych osobowych pacjenta a treści głosowe są usuwane po stworzeniu opisu wizyty.
- 16.8 Jeśli pacjent nie wyraża zgody na rejestrację jest zobowiązany złożyć odrębne oświadczenie.

KONIEC REGULAMINU

Ogłoszenia niektórych zapisów regulaminu:

12.12 Zakup Pakietów dietetycznych, Pakietów bariatrycznych oraz Projektu Zmian Nawyków Żywnościowych i Życiowych 2.0 MUSI BYĆ PRZEMYŚLANY, Z ZAKUPIONYCH PAKIETÓW NIE MOŻNA ZREZYGNOWAĆ.

Oznacza to, że decyzja zakupu usługi musi być przemyślana, klient nie może zrezygnować z Projektu Zmian Nawyków 2.0 w późniejszym czasie z kilku powodów:

- specjalista przygotowując materiały do projektu robi je indywidualnie pod każdego podopiecznego co zajmuje mu wiele godzin pracy, za które wynagrodzenie jest wliczone w cenę pakietu.

- specjalista ma określony limit miejsc na współpracę pakietową, czyli klient podejmując decyzję o współpracy blokuje tym samym na 4/6 miesięcy miejsce dla

innego pacjenta do współpracy w projekcie 2.0

Rezygnacja na każdym etapie oznaczałaby straty finansowe dla specjalisty, ponieważ w tym czasie mógł przyjąć do współpracy inne osoby.