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. 3]
7. **Zasady komunikacji ze specjalistą** [str. 3]
8. **Płatności** [str. 3]
9. **Wykaz usług** [str. 3]
10. **Vouchery podarunkowe** [str. 4]
11. **Program Karta Dużej Rodziny** [str. 5]
12. **Pakiety i spotkania grupowe** [str. 5]
13. **Dane osobowe** [str. 7]
14. **Odstąpienie od umowy** [str. 7]
15. **Reklamacje** [str. 8]
16. **Postanowienia końcowe** [str. 8]

Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy [str. 9]

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 specjaliście 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 od 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 obowiązkowe, 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 na 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 Żywieniowych 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:
- **2.1.1** połączenie z siecią internet
- **2.1.2** posiadać przeglądarkę internetową umożliwiającą akceptację plików typu cookies.
- **2.1.3** posiadać aktywne konto poczty e-mail
- **2.1.4** 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 do 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 przez specjalistę aktywność fizyczna wykonywana samodzielnie, bez jego nadzoru (treningi personalne), może 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. Priorytetem podczas układania planu żywieniowego są względy zdrowotne, jednak specjalista w miarę możliwości uwzględnia preferencje żywieniowe klienta. 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, 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 były zbytnio skomplikowane jednak na pierwszym miejscu podczas układania planu są uzasadnienia zdrowotne.
3.19. Dopuszczane jest eliminowanie produktów nielubianych przez klienta, jeśli dana usługa to przewiduje.
3.20. Celem dietoterapii jest wspomaganie leczenia żywieniem, dietetyk 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 nielubianych, 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 3.20.2 pacjentowi nie przysługuje 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 i 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 przysługuje 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 Opłacając 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 dosłania wszystkich dodatkowych dokumentów potrzebnych do ułożenia planu – badania laboratoryjne, zalecenia lekarza czy decyzja lekarza.
5.9. **Żądanie rozpoczęcia świadczenia usługi.** Klient, umawiając wizytę albo nabywając Pakiet na termin przypadający **przed upływem 14 dni** od dnia zawarcia umowy, żąda tym samym rozpoczęcia świadczenia usługi przed upływem terminu do odstąpienia, o którym mowa w pkt 14.1, i przyjmuje do wiadomości, że w razie odstąpienia od umowy zapłaci za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do ich zakresu. Klient przyjmuje ponadto do wiadomości, że **w odniesieniu do poszczególnych świadczeń wchodzących w skład Pakietu, które zostaną wykonane w całości i których efekt zostanie mu przekazany przed odstąpieniem od umowy, traci prawo odstąpienia w ich zakresie** (art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta), a świadczenia te rozliczane są w pełnej wysokości według cen standardowych z Cennika. Dotyczy to w szczególności: pisemnej strategii żywieniowej, pisemnej strategii suplementacji, planów żywieniowych, przygotowania wykazu badań, analizy badań laboratoryjnych oraz przygotowania indywidualnych materiałów do warsztatów.
5.10. **Towary cyfrowe.** Klient, nabywając Towar cyfrowy (e-book, gotowa dieta, grafika, nagranie audio), żąda dostarczenia treści cyfrowej przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i przyjmuje do wiadomości, że **po spełnieniu świadczenia przez Specjalistę traci prawo odstąpienia** od umowy.
5.11. Oświadczenia, o których mowa w pkt 5.9 i 5.10, Klient składa poprzez **akceptację niniejszego Regulaminu** przy zakupie usługi lub Towaru cyfrowego oraz poprzez oświadczenie podpisywane albo przesyłane przed wizytą, o którym mowa w pkt 13.7 i 13.8. Specjalista potwierdza treść tych oświadczeń w wiadomości potwierdzającej zakup.

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 odżywienia, poznania 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, kontrola wdrażania planu żywieniowego, ocena 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 [50 min wizyta w gabinecie]
6.8.2 konsultacja kontrolna pełna 50 min
6.8.3 konsultacja kontrolna skrócona 30 min
6.8.4 warsztaty psychodietetyczne 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 jednorazowej, spoza Pakietu**, jest możliwe co najmniej **48 h** przed planowanym terminem konsultacji. Odwołanie bądź przełożenie **wizyty w ramach Pakietu** jest możliwe najpóźniej na **3 pełne dni** przed planowanym terminem, zgodnie z pkt 12.12.2.
6.14. Niedotrzymanie terminów, o których mowa w pkt 6.12 i 6.13, skutkuje uznaniem wizyty za odbytą oraz naliczeniem kosztów w wysokości 100% wartości usługi, a jeśli wizyta jest w ramach Pakietu, uznaniem spotkania za odbyte.
6.15. Skuteczne odwołanie lub przełożenie wizyty następuje tylko poprzez:
6.15.1 wysłanie SMS na nr 533701401
6.15.2 Poprzez WhatsApp, jeśli rodzaj współpracy zawiera taką możliwość.

6.16. W sytuacji odwołania wizyty przez specjalistę klientowi przysługuje zwrot za konsultację. Zwrotu dokonuje się zgodnie z polityką zwrotów i reklamacji opisanymi 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 WhatsApp)
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. Wsparcie pomiędzy konsultacjami obejmuje wyłącznie pakiety przewidujące taką usługę.
7.6. Specjalista dopuszcza możliwość zadania pytania po konsultacji w sytuacji, kiedy wymaga tego nagła sytuacja – stan zdrowia albo pojawiające się dolegliwości. Wówczas klient wysyła 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 48 h oraz przesłać potwierdzenie przelewu.
8.7. Płatność za wizytę jest potwierdzeniem umówienia wizyty. Samo umówienie wizyty bez dokonania płatności nie rodzi zawarcia stosunku współpracy. W przypadku braku płatności za wizytę uznaje się, że wizyta została anulowana przez klienta a specjalista nie ma obowiązku tego faktu potwierdzać.
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 możliwy za jego wyraźną zgodą a specjalista zastrzega sobie prawo do odmowy płatności dzielonej.
8.11. Liczbę rat, kwoty rat i daty płatności rat strony ustalają odrębną umową na piśmie.

9. WYKAZ USŁUG

9.1. Konsultacja dietetyczna
9.1.1 Konsultacja dietetyczna to usługa mająca na celu poznanie pacjenta, zapoznanie się z jego problemami, ocenę 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 osobna 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, ocenę stanu odżywienia, analizę 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 zabiegu, 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, zakończonego pisemnym wywiadem i podpisaniem oświadczeń.
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, zakończonego pisemnym wywiadem i podpisaniem oświadczeń.
9.5.9 Pisemna strategia bariatryczna to sporządzenie dla klienta kompleksowego planu działań przed operacją bariatryczną i po niej, określającego, 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 i 28 dni. W Pakietach bariatrycznych stosowane są dodatkowo, w okresie do 6 tygodni po zabiegu, zestawy przykładowych posiłków na 3, 4, 7 i 14 dni, zgodnie ze składem danego Pakietu, po upływie którego stosowane są indywidualne plany żywieniowe.
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 nielubianych 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 nielubianych bądź odmowy wykonania planu żywieniowego, jeśli dodatkowe wykluczenia tych produktów spowodują, że dieta będzie niedoborowa i niekompletna.
9.7.7 Cena za plan żywieniowy tyczy się jednego przypadku - jest dla jednej osoby, jeśli mamy na wizycie parę 2 lub więcej osób i każda z tych osób chce innego planu żywieniowego, należy zakupić odrębny plan żywieniowy dla każdej z nich.

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 **Warsztaty komponowania posiłków**
Usługa polegająca na nauce układania posiłków na własne potrzeby, z uwzględnieniem własnych preferencji. Na warsztatach Klient zdobywa wiedzę, jak komponować dania, aby były zbilansowane.

9.10 Stały kontakt z dietetykiem

9.10.1 Usługa polegająca na tym, że klient może zadawać pytania dietetykowi w dowolnym momencie w okresie trwania usługi na komunikatorach typu WhatsApp, e-mail, SMS.

9.10.2 Czas na odpowiedź klientowi określa tabela w pkt 12.11

9.10.3 Usługa ta oznacza, że specjalista jest w gotowości do podjęcia odpowiedzi w okresie jej trwania i zalicza się ją jako zrealizowaną nawet jeśli klient nie skorzysta z niej ani razu (nie skontaktuje się ze specjalistą) w trakcie jej trwania.

9.10.4 Usługa ta w pakietach współpracy jest uruchamiana w dniu uruchomienia Pakietu ustalonym zgodnie z pkt 12.6 i liczona za każdy miesiąc jako odrębna usługa

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 podziękowania albo dodatku 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 Voucherze
Od 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 przez posiadacza z roszczeniami 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 sprzedaży 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 specjaliście 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 Posługiwanie się wykorzystanym Voucherem może skutkować odmową realizacji usługi.

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 Brak zgody na przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do realizacji usługi może uniemożliwić wykonanie konsultacji.

10.16 Klient nabywający Voucher jest zobowiązany do poinformowania osoby obdarowanej o zapisach niniejszego regulaminu

11 PROGRAM KARTA DUŻEJ RODZINY

11.1 Umówienie wizyty w sposób inny niż określony w pkt 11.2 będzie skutkować 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 Karty Dużej Rodziny zgodnie z zapisem niniejszego regulaminu.

12 PAKIETY I SPOTKANIA GRUPOWE

12.1 Klient może skorzystać z usług wymienionych w punkcie 9 niniejszego Regulaminu, płatnych osobno i 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, decyzję tę podejmuje Specjalista w oparciu o uzasadnienie przedstawione przez Klienta.

12.5 Istnieje możliwość zawieszenia Pakietu, np. z powodu urlopu. O tym fakcie Klient jest zobowiązany powiadomić Specjalistę na miesiąc przed planowanym urlopem i w tym czasie ustalić okres zawieszenia Pakietu.

12.6 Za dzień uruchomienia **Pakietu dietetycznego** (rozpoczęcia okresu ważności) uznaje się dzień dokonania płatności za Pakiet, niezależnie od tego, czy w tym czasie odbyły się warsztaty lub konsultacje. Za dzień uruchomienia **Pakietu bariatrycznego oraz Projektu 2.0** uznaje się dzień pierwszego spotkania warsztatowego w ramach Pakietu. Jeżeli pierwsze spotkanie warsztatowe nie odbędzie się w terminie **3 tygodni** od dnia dokonania płatności z przyczyn leżących po stronie Klienta, Pakiet uznaje się za uruchomiony z upływem tego terminu, chyba że Strony ustalą inaczej.

12.7 Okres ważności Pakietu jest niezmienny i nie podlega przedłużeniu, chyba że Strony ustalą inaczej.

12.8 Na automatyczne przedłużenie Pakietu nie mają wpływu takie czynniki jak zwolnienie lekarskie (L4) czy wyjazdy służbowe Klienta, chyba że Strony ustalą inaczej.

12.9 Specjalista może zakończyć współpracę w przypadku naruszenia Regulaminu, agresywnego lub wulgarnego zachowania, zatajenia informacji zdrowotnych, braku możliwości bezpiecznego prowadzenia współpracy, w razie braku możliwości kontynuowania współpracy z przyczyn niezależnych od Specjalisty albo z powodu uporczywego niestosowania się do zasad 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 zawartych w nim usług taniej niż w ofercie standardowej z Cennika. W przypadku rezygnacji wszystkie wykorzystane usługi rozliczane są po cenie standardowej zgodnie z obowiązującym Cennikiem.

12.11 **Projekt Zmian Nawyków 2.0 oraz Pakiety bariatryczne** traktowane są jako jedna główna usługa, która zawiera różne elementy. Oznacza to, że w trakcie trwania Pakietu jego składowe nie podlegają zamianie ani odsprzedaży jako pojedyncze usługi z Cennika. Nie wyłącza to rozliczenia składowych po cenach standardowych w przypadku rezygnacji, na zasadach określonych w pkt 12.12.3. Pakiety dają Klientowi możliwość kontaktu ze Specjalistą pomiędzy konsultacjami w sposób opisany w danym Pakiecie. Czas na odpowiedź oraz sposób komunikacji określa poniższa tabela. Godziny, w których Specjalista udziela odpowiedzi, to 10:00 do 20:00.

Pakiet	Czas na odpowiedź	Dni	Kanał
Pakiety dietetyczne	do 48 h	od poniedziałku do piątku	e-mail lub telefon
Pakiet Zmiana Nawyków (Projekt 2.0)	do 12 h	od poniedziałku do piątku	SMS, e-mail lub telefon
Pakiet Bariatria	do 12 h	od poniedziałku do piątku	SMS, e-mail lub telefon

12.12 Pakiety bariatryczne oraz Projekt Zmian Nawyków Żywieniowych i Życiowych 2.0 są **usługą o charakterze ciągłym** i obejmują organizację procesu współpracy oraz gotowość Specjalisty do świadczenia usług przez określony czas. Poszczególne elementy Pakietu stanowią część jednej kompleksowej usługi i nie są rozliczane jako odrębne świadczenia, chyba że Regulamin lub oferta stanowią inaczej. W skład Pakietu mogą wchodzić takie usługi jak: konsultacje, kontakt ze Specjalistą, analiza dokumentacji, przygotowanie materiałów, monitorowanie postępów, przygotowanie wykazu suplementacji oraz wsparcie pomiędzy konsultacjami.

12.12.1 Klient ma prawo zrezygnować z Pakietów dietetycznych, z Pakietów bariatrycznych oraz z Projektu Zmian Nawyków Żywieniowych i Życiowych 2.0 bez ponoszenia dodatkowych kosztów w terminie **14 dni kalendarzowych** od dokonania opłaty za Pakiet albo **do czasu pierwszego spotkania** w ramach warsztatów. W takim przypadku przysługuje pełny zwrot płatności, ewentualnie pomniejszony o wartość usług już wykonanych (np. plan żywieniowy, przygotowanie strategii suplementacji czy strategii żywieniowej). **Postanowienia niniejszego punktu stosuje się z zastrzeżeniem pkt 12.12.3 lit. h).**

12.12.2 Przełożenie albo odwołanie wizyty bez uznania jej za zrealizowaną (bez odjęcia wizyty z Pakietu) jest możliwe najpóźniej na **3 pełne dni** przed planowanym terminem wizyty.

12.12.3 Rozliczenie w przypadku rezygnacji Klienta z Pakietu o charakterze ciągłym.

a) Pakiet (Projekt 2.0, Pakiety bariatryczne oraz Pakiety oznaczone jako usługa ciągła) stanowi **jedną kompleksową usługę o charakterze ciągłym**, obejmującą organizację procesu współpracy, **rezerwację czasu Specjalisty oraz jego gotowość do świadczenia usług przez cały zadeklarowany okres**. W tym

czasie Specjalista nie przyjmuje na zarezerwowane dla Klienta terminy innych klientów.

b) Cena Pakietu uwzględnia **rabat warunkowy**, przyznany wyłącznie w zamian za zobowiązanie Klienta do współpracy przez pełny zadeklarowany okres oraz za rezerwację czasu Specjalisty. **W razie rezygnacji przed upływem okresu obowiązywania Pakietu rabat ten nie przysługuje**, a wszystkie świadczenia wykonane lub rozpoczęte rozliczane są według cen standardowych z Cennika obowiązującego w dniu zakupu Pakietu. Cennik ten jest dostępny na stronie www.mariuszlorenc.pl. Wysokość rabatu warunkowego obliczamy sumując wszystkie składowe pakietu po cenach standardowych z cennika minus cena wybranego Pakietu.

c) **Rozliczenie okresu trwania Pakietu.** Niezależnie od świadczeń wymienionych w lit. d), rozliczeniu podlega okres, przez jaki Pakiet obowiązywał. Za każdy rozpoczęty miesiąc, liczony jako kolejne 4 tygodnie od dnia uruchomienia Pakietu ustalonego zgodnie z pkt 12.6, potrąceniu podlega część ceny Pakietu odpowiadająca ilorazowi ceny Pakietu i liczby miesięcy, na jaką Pakiet został zakupiony, tj. **1/2 ceny przy Pakiecie 2-miesięcznym, 1/4 przy 4-miesięcznym, 1/5 przy 5-miesięcznym, 1/6 przy 6-miesięcznym, 1/8 przy 8-miesięcznym, 1/10 przy 10-miesięcznym, 1/14 przy 14-miesięcznym** i odpowiednio dalej. Potrącenie to nalicza się niezależnie od tego, w jakim zakresie Klient korzystał z Pakietu w danym miesiącu, ponieważ jego przedmiotem jest rezerwacja czasu Specjalisty oraz jego gotowość do świadczenia usług. Potrącenie obejmuje w szczególności usługę stałego kontaktu i gotowości Specjalisty oraz monitorowanie i raportowanie wagi, które z tego powodu nie są rozliczane odrębnie w lit. d).

d) Niezależnie od lit. c) rozliczeniu po cenach standardowych podlegają wszystkie faktycznie wykorzystane lub wykonane składowe Pakietu, przekazane Klientowi przed rezygnacją, w szczególności:

I. konsultacje odbyte oraz nieodwołane zgodnie z Regulaminem,

II. przygotowanie wykazu badań do wykonania oraz analiza badań laboratoryjnych okazanych przez klienta,

III. przygotowanie strategii żywieniowej i posiłków SOS

IV. przygotowanie strategii suplementacyjnej,

V. przygotowanie planów żywieniowych liczone jako każdy z osobna 7 dni,

VI. udostępnienie diety w aplikacji mobilnej,

VII. przygotowanie indywidualnych materiałów do Projektu 2.0 oraz Pakietów bariatrycznych (ważne! pacjent nie dostaje ich wszystkich od razu, są udostępniane sukcesywnie na każdym spotkaniu warsztatowym wedle indywidualnych potrzeb podopiecznego. Przygotowanie niniejszych materiałów specjalista dokonuje przed pierwszym spotkaniem z pakietu i opłata za tę usługę naliczana jest już po pierwszym spotkaniu warsztatowym)

e) **Kwota zwrotu = cena Pakietu wpłacona przez Klienta, pomniejszona o sumę świadczeń rozliczonych zgodnie z lit. c) i d) niniejszego punktu, przy zastosowaniu zasady wyceny z lit. b).** Jeżeli wynik jest równy zeru lub ujemny, zwrot nie przysługuje. Specjalista nie dochodzi od Klienta dopłaty ponad kwotę już wpłaconą.

f) Postanowienia niniejszego punktu nie naruszają prawa Klienta do rezygnacji, o którym mowa w pkt 12.12.1.

g) Postanowienia lit. b) i c) stosuje się do rezygnacji następującej **po upływie terminu do odstąpienia od umowy**, o którym mowa w pkt 14.1. W okresie przysługiwania Klientowi ustawowego prawa odstąpienia od umowy stosuje się zasady określone w lit. h).

h) **Rozliczenie w okresie ustawowego prawa odstąpienia od umowy.** W okresie, w którym Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy, o którym mowa w pkt 14.1, rozliczenie następuje według poniższych zasad.

i. **Klient nie ponosi kosztów okresu trwania Pakietu**, rezerwacji terminów ani gotowości Specjalisty. Potrącenia, o którym mowa w lit. c), nie nalicza się.

ii. Świadczenia, które w chwili odstąpienia **zostały wykonane w całości** i których efekt został Klientowi przekazany, rozliczane są **w pełnej wysokości według cen standardowych z Cennika**. Klient przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany, że po wykonaniu danego świadczenia w całości traci w jego zakresie prawo odstąpienia od umowy, i przyjął to do wiadomości, składając oświadczenie, o którym mowa w pkt 5.9 (art. 38 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta).

iii. Za świadczenia wykonane w całości uznaje się w szczególności: pisemną strategię żywieniową, pisemną strategię suplementacji, przygotowanie wykazu badań, analizę badań laboratoryjnych, przygotowanie planów żywieniowych, udostępnienie diety w aplikacji mobilnej, przygotowanie indywidualnych materiałów do warsztatów oraz odbyte konsultacje i warsztaty.

iv. Świadczenia rozpoczęte, lecz niewykonane w całości, rozliczane są **proporcjonalnie do zakresu ich wykonania, z uwzględnieniem ceny Pakietu uzgodnionej w umowie**, zgodnie z pkt 14.1.4.

v. Kwotę zwrotu ustala się zgodnie z lit. e). Jeżeli wynik jest równy zeru lub ujemny, zwrot nie przysługuje, a Specjalista nie dochodzi od Klienta dopłaty ani zapłaty pozostałych rat.

i) **Rozliczenie Pakietów bariatrycznych.** Pakiety bariatryczne obejmują dwa etapy: **Etap I, przygotowanie do zabiegu**, oraz **Etap II, prowadzenie po zabiegu**. Cena każdego z etapów wskazana jest w Cenniku Usług i sumuje się do ceny Pakietu.

i.1. Etap I rozpoczyna się w dniu uruchomienia Pakietu, ustalonym zgodnie z pkt 12.6, i kończy się w dniu zabiegu bariatrycznego. **Etap II rozpoczyna się w dniu zabiegu** i trwa przez liczbę miesięcy wskazaną w Cenniku dla danego Pakietu.

i.2. W skład Etapu I wchodzą w szczególności: konsultacje i warsztaty przed zabiegiem, plany żywieniowe przed zabiegiem oraz na okres po zabiegu, pisemna strategia bariatryczna, materiały edukacyjne, opinia dietetyczna dla lekarza kierującego, analiza badań laboratoryjnych oraz pisemna strategia suplementacji. W skład Etapu II wchodzą konsultacje kontrolne po zabiegu.

i.3. W razie rezygnacji **w trakcie Etapu I** rozliczeniu podlegają wyłącznie świadczenia faktycznie wykonane, według cen standardowych z Cennika. Nie nalicza się potrącenia, o którym mowa w lit. c). **Cena Etapu II podlega zwrotowi w całości**, ponieważ etap ten nie został rozpoczęty.

i.4. W razie rezygnacji **w trakcie Etapu II** cena Etapu I nie podlega zwrotowi, ponieważ etap ten został zakończony, a wszystkie jego świadczenia zostały wykonane i przekazane Klientowi. Rozliczeniu podlega dodatkowo cena Etapu II, **proporcjonalnie do liczby rozpoczętych miesięcy liczonych od dnia zabiegu**, oraz świadczenia Etapu II faktycznie wykonane, według cen standardowych z Cennika.

i.5. Miesiąc, o którym mowa w lit. i.4, liczony jest jako kolejne 4 tygodnie od dnia zabiegu. Klient jest zobowiązany poinformować Specjalistę o dacie zabiegu niezwłocznie po jego wykonaniu.

i.6. **Zawieszenie Pakietu w oczekiwaniu na zabieg.** Jeżeli zabieg bariatryczny nie odbędzie się do dnia zakończenia Etapu I, Pakiet ulega zawieszeniu na okres **nie dłuższy niż 6 miesięcy**, liczony od dnia zakończenia Etapu I. W okresie zawieszenia Specjalista nie świadczy usług, a okres Etapu II nie biegnie.

i.7. Jeżeli zabieg zostanie wykonany w okresie zawieszenia, **Etap II rozpoczyna się w dniu zabiegu** i trwa przez pełną liczbę miesięcy wskazaną w Cenniku.

i.8. Jeżeli zabieg nie zostanie wykonany w terminie 6 miesięcy od dnia zakończenia Etapu I, **Etap II uznaje się za rozpoczęty z upływem tego terminu** i rozlicza się go zgodnie z lit. i.4, chyba że Strony ustalą inaczej na piśmie albo w korespondencji e-mail.

i.9. Postanowienia lit. i) stosuje się z zastrzeżeniem lit. h), która ma pierwszeństwo w okresie przysługiwania Klientowi ustawowego prawa odstąpienia od umowy.

12.12.4 Niewykorzystane składowe Pakietu wymienione w pkt 12.12.3 lit. d) ppkt I do VII po zakończeniu okresu obowiązywania Pakietu wygasają, jeżeli nie zostaną wykorzystane w czasie trwania okresu, na jaki został zakupiony Pakiet, chyba że brak możliwości ich realizacji wynikał z przyczyn leżących po stronie Specjalisty.

12.12.5 Pakiety zakładają wsparcie podopiecznego w procesie jego zmian, ale nie zrealizują zmiany za podopiecznego. Efekt końcowy współpracy zależy od podopiecznego oraz od wielu czynników fizycznych i psychicznych. Pakiety nie są ofertą rezultatu, lecz propozycją wsparcia w procesie zmian. Specjalista nie gwarantuje sukcesu w oczekiwanych zmianach podopiecznego, lecz dołoży wszelkich starań, aby pomóc pacjentowi osiągnąć jego cel.

12.12.6 W sytuacji, gdy Klient nie zjawi się na zaplanowanych spotkaniach, Specjalista zastrzega sobie prawo do ustalenia kolejnego terminu zgodnie z harmonogramem wizyt, tj. za ok. 2 do 3 tygodni od wizyty, która się nie odbyła. Zasada ta dotyczy również wizyty przełożonej zgodnie z zapisem Regulaminu.

12.12.7 W sytuacji braku kontaktu Klienta ze Specjalistą po wykupieniu usługi (brak odpowiedzi na SMS-y i e-maile) Pakiet nie zostaje wstrzymany, a jego termin biegnie zgodnie z zapisami Regulaminu.

12.12.8 Jeżeli usługi zawarte w Pakiecie nie mogły być wykorzystane w całości z winy Specjalisty, Klientowi przysługuje prawo do ich wykorzystania po zakończeniu Pakietu albo do zwrotu pieniędzy za te usługi.

12.12.9 W trakcie trwania usługi Specjalista pozostaje w gotowości do ustalenia terminu kolejnych warsztatów, jednak to **na Kliencie spoczywa obowiązek zaproponowania dogodnego dla niego terminu**. To Klientowi ma zależeć na swoim procesie zmian, Specjalista nie ma obowiązku przypominać ani upominać się, aby Klient pojawił się na warsztatach. Brak kontaktu ze strony Specjalisty z propozycją terminu nie skutkuje zatrzymaniem biegu okresu ważności Pakietu.

12.12.10 Nie ma możliwości, aby Klient nie pojawiał się na konsultacjach (np. w pierwszych dwóch miesiącach trwania Pakietu), a następnie chciał nadrobić wszystkie zaległe spotkania w pozostałych miesiącach z większą częstotliwością. Wynika to z ograniczonego czasu Specjalisty oraz dostępności terminów dla pozostałych klientów.

12.12.11 Główne założenia dotyczące częstotliwości konsultacji to: dla Projektu Zmian Nawyków Żywieniowych i Życiowych 2.0 oraz Pakietów bariatrycznych ok. co 2 do 4 tygodni, zgodnie z liczbą spotkań przewidzianych w danym Pakiecie, dla Pakietów dietetycznych co 4 tygodnie.

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 Brak 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 wykluczenia 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 przeprowadzenie dietoterapii oraz przygotowania skutecznego planu żywieniowego
13.4 Dopuszcza się przeprowadzenie konsultacji i przygotowanie planu żywieniowego bez wglądu do dokumentacji medycznej. Brak pełnych informacji medycznych może wpłynąć na jakość i skuteczność dietoterapii.
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 Podanie danych osobowych niezbędnych do realizacji usług jest warunkiem rozpoczęcia współpracy.
13.7 Przed wizytą stacjonarną klient jest zobowiązany do podpisania odpowiedniej zgody RODO przedstawionej przez specjalistę
Przed wizytą zdalną klient jest zobowiązany do przesłania oświadczenia drogą mailową na adres kontakt@mariuszlorenc.pl o treści **„Akceptuję treść formularza zgody na przetwarzanie danych osobowych, akceptuję cennik oraz warunki współpracy"**
13.8 Dane osobowe będą przetwarzane przez okres **2 lat od zakończenia współpracy**, z zastrzeżeniem pkt 13.14 do 13.19.
13.9 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.
13.10 Cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania danych osobowych, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.
13.11 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 skutkować brakiem możliwości podjęcia współpracy.
13.12 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.
13.13 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).
13.14 **Zakres danych dotyczących zdrowia.** Specjalista przetwarza dane dotyczące zdrowia Klienta wyłącznie w zakresie niezbędnym do wykonania usługi, na podstawie wyraźnej zgody Klienta (art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Klient przekazuje te dane dobrowolnie, a odmowa ich podania uniemożliwia bezpieczne przygotowanie zaleceń żywieniowych.
13.15 Specjalista **nie prowadzi dokumentacji medycznej** i **nie tworzy bazy wyników badań** Klientów. Wyniki badań laboratoryjnych oraz dokumentacja przekazywana przez Klienta są przeglądane na potrzeby konsultacji i **nie są archiwizowane** poza okresem współpracy.
13.16 Wyniki badań i dokumentacja medyczna przekazane przez Klienta są **usuwane w terminie 30 dni od zakończenia współpracy**. Klient może zażądać ich usunięcia wcześniej, w każdej chwili.
13.17 Po usunięciu dokumentacji Specjalista zachowuje wyłącznie dane niezbędne do rozliczenia usługi oraz do obrony przed ewentualnymi roszczeniami, przez okres **2 lat od zakończenia współpracy**. Zakres tych danych nie obejmuje wyników badań ani szczegółowych informacji o stanie zdrowia.
13.18 Niezależnie od terminu wskazanego w pkt 13.17 dokumentacja księgowa i podatkowa (faktury, dowody zapłaty) przechowywana jest przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego.
13.19 **Serwis ZnanyLekarz.** Dane kontaktowe Klienta, tj. imię, nazwisko, numer telefonu i adres e-mail, przekazane w związku z rezerwacją wizyty za pośrednictwem serwisu ZnanyLekarz, są przechowywane w tym serwisie **bezterminowo**, na zasadach określonych przez jego operatora. Operator serwisu ZnanyLekarz jest w tym zakresie odrębnym administratorem danych, a Specjalista nie ma możliwości ich usunięcia z systemu tego serwisu. Żądanie usunięcia danych z serwisu ZnanyLekarz Klient kieruje bezpośrednio do jego operatora.
13.20 Klientowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. **Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych**, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.
13.21 We wszystkich sprawach dotyczących danych osobowych Klient może kontaktować się ze Specjalistą pod adresem kontakt@mariuszlorenc.pl.

14 ODSTĄPIENIE OD UMOWY I ZWROTY

14.1 **Ustawowe prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa**
14.1.1 Klientowi będącemu konsumentem, a także osobie fizycznej zawierającej umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści umowy wynika, że nie ma ona dla tej osoby charakteru zawodowego, przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa w terminie **14 dni** bez podania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem pkt 14.1.4 i 14.1.5.
14.1.2 Termin do odstąpienia biegnie od dnia zawarcia umowy o świadczenie usług, a w przypadku Towarów cyfrowych od dnia zawarcia umowy o dostarczenie treści cyfrowej.
14.1.3 Odstąpienie następuje przez złożenie Specjaliście jednoznacznego oświadczenia, wysłanego na adres kontakt@mariuszlorenc.pl albo pisemnie na adres wskazany w pkt 1 Regulaminu. Klient może skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do Regulaminu, nie jest to jednak obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.
14.1.4 Jeżeli Klient zażądał rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem terminu do odstąpienia, a następnie od umowy odstąpił, ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę zapłaty oblicza się **proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny uzgodnionej w umowie**. W tym zakresie nie stosuje się pkt 12.12.3 lit. b) i c).
14.1.5 Prawo odstąpienia **nie przysługuje** w odniesieniu do umów:
a) o świadczenie usług, jeżeli Specjalista wykonał usługę w pełni za wyraźną i uprzednią zgodą Klienta, który przed rozpoczęciem świadczenia został poinformowany, że po spełnieniu świadczenia utraci prawo odstąpienia i przyjął to do wiadomości,
b) o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym (Towary cyfrowe: e-booki, gotowe diety, grafiki, nagrania audio), za które Klient jest zobowiązany do zapłaty, jeżeli Specjalista rozpoczął świadczenie za uprzednią wyraźną i potwierdzoną zgodą Klienta, złożoną przed rozpoczęciem świadczenia i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia, oraz dostarczył Klientowi potwierdzenie zawarcia umowy,
c) o świadczenie usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi.
14.1.6 W razie odstąpienia Specjalista zwraca otrzymane płatności, pomniejszone zgodnie z pkt 14.1.4, niezwłocznie, nie później niż **w terminie 14 dni** od otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

14.2 **Umowna rezygnacja z Pakietu**
14.2.1 Niezależnie od prawa, o którym mowa w pkt 14.1, Klientowi przysługuje umowne prawo rezygnacji z zakupionego Pakietu, o którym mowa w punkcie 12 Regulaminu. Zasady rezygnacji i rozliczenia określają pkt 12.12.1 oraz 12.12.3 Regulaminu.
14.2.2 Zwrot środków z tytułu rezygnacji z Pakietu następuje **w terminie 14 dni** od dnia otrzymania przez Specjalistę oświadczenia o rezygnacji, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta.

14.3 Nie podlegają zwrotowi opłaty za:
14.3.1 wizyty, które się odbyły
14.3.2 prawidłowo sporządzony plan żywieniowy zgodnie z założeniami i wytycznymi.
14.3.3 wizytę, która się nie odbyła z powodu nieobecności klienta
14.3.4 wizytę, która się nie odbyła z powodu sytuacji opisanej w pkt 2.1
14.3.5 pobrane lub przesłane produkty elektroniczne zakupione w sklepie specjalisty

14.4 Dzień uruchomienia Pakietu (rozpoczęcia okresu ważności) określa pkt 12.6 Regulaminu. Dla **Pakietów dietetycznych** jest to dzień dokonania płatności za Pakiet, zaś dla **Pakietów bariatrycznych oraz Projektu 2.0** dzień pierwszego spotkania warsztatowego w ramach Pakietu.
14.5 Klient ma prawo zrezygnować z konsultacji kontrolnej jednorazowej już opłaconej co najmniej 48 h 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 uznaniem konsultacji za odbytą i nie przysługuje zwrot za usługę.
14.6 Klient ma prawo przełożyć konsultację kontrolną jednorazową już opłaconą co najmniej 48 h 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 uznaniem konsultacji za odbytą 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 Brak danych umożliwiających identyfikację klienta może uniemożliwić rozpatrzenie reklamacji.

15.8 Specjalista preferuje wniesienie reklamacji drogą pisemną na adres mail kontakt@mariuszlorenc.pl inna forma wniesienia reklamacji w tym listowna może wydłużyć czas oczekiwania na rozpatrzenie reklamacji.

15.9 W przypadku uznania reklamacji zwrot środków zostanie dokonany w terminie 7 dni roboczych.

16 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

16.1 Specjalista zastrzega sobie możliwość wprowadzenia zmian w niniejszym regulaminie, zmiany te nie wpływają na już zawarte umowy.

16.2 Specjalista zobowiązuje się do przechowywania poprzednich wersji regulaminu i udostępnić go na życzenie klienta.

16.3 Niniejszy regulamin został stworzony na podstawie przepisów prawa polskiego

16.4 W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego obowiązujące na dzień konsultacji albo nabyciu usługi.

16.5 Podczas wizyty specjalista może korzystać z narzędzi AI wspierających tworzenie notatek tekstowych z konsultacji.

16.6 Jeśli klient nie wyraża zgody na rejestrację jest zobowiązany złożyć odrębne oświadczenie przed rozpoczęciem wizyty.

KONIEC REGULAMINU

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU ŚWIADCZENIA USŁUG

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(do druku)

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: Lorenc Group Mariusz Lorenc, ul. Stefana Batorego 16 lok. 219, 02-591 Warszawa,

e-mail: kontakt@mariuszlorenc.pl

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....

Data zawarcia umowy / dokonania płatności: .....

Imię i nazwisko Klienta: .....

Adres Klienta: .....

Numer rachunku bankowego do zwrotu: .....

……..
Podpis Klienta

……..
Data

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(do wysłania mailem – wystarczy skopiować)

Adresat: Lorenc Group Mariusz Lorenc, ul. Stefana Batorego 16 lok. 219, 02-591 Warszawa,

Mail do przesłania oświadczenia: kontakt@mariuszlorenc.pl

Imię i nazwisko:
mail klienta:

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

Data zawarcia umowy / dokonania płatności:

Proszę o zwrot środków na konto bankowe. Numer rachunku bankowego do zwrotu:

FORMULARZ ZGODY NA PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH
ORAZ AKCEPTACJI WARUNKÓW WSPÓŁPRACY

Imię i nazwisko:
.....
(proszę o wpisanie czytelnie imienia i nazwiska)

1. Zgoda

☐ **Wyrażam świadomą i dobrowolną zgodę** na przetwarzanie moich danych osobowych, w tym danych dotyczących mojego stanu zdrowia, przez Lorenc Group Mariusz Lorenc, w celu wykonania oferowanych usług dietetycznych i psychodietetycznych oraz komunikacji związanej z realizacją tych usług, za pośrednictwem telefonu, wiadomości SMS, poczty elektronicznej lub komunikatora serwisu ZnanyLekarz.

2. Oświadczenia

☐ **2.1 Oświadczam, że zapoznałem/am się z treścią:**

- Regulaminu Świadczenia Usług Lorenc Group Mariusz Lorenc i warunków współpracy dostępnych na www.mariuszlorenc.pl, i akceptuję ich treść,

- Zasad rezygnacji, odstąpienia od umowy, zwrotów i reklamacji, zawartych w rozdziałach 12, 14 i 15 Regulaminu, i akceptuję ich treść,

- Cennika Usług, przesłanego mi przez Specjalistę drogą elektroniczną oraz udostępnionego na stronie www.mariuszlorenc.pl, i akceptuję jego treść.

☐ **2.2 Żądam rozpoczęcia świadczenia usługi** przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i przyjmuję do wiadomości, że w razie odstąpienia od umowy zapłacę za świadczenia zrealizowane do chwili odstąpienia, proporcjonalnie do ich zakresu.

☐ **2.4 Oświadczam, że zapoznałem/am się z klauzulą informacyjną** zamieszczoną w dalszej części niniejszego formularza.

Miejscowość i data: ..... Czytelny podpis:
.....

KLAUZULA INFORMACYJNA

(obowiązek informacyjny zgodnie z art. 13 RODO)

- **Administrator danych:** Lorenc Group Mariusz Lorenc, ul. Stefana Batorego 16 lok. 219, 02-591 Warszawa, e-mail: kontakt@mariuszlorenc.pl (dalej: Specjalista).
- **Cel i podstawa prawna:** Twoje dane przetwarzane są w celu zawarcia i realizacji umowy o świadczenie usług dietetycznych i psychodietetycznych, stacjonarnie lub online (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), a w zakresie danych dotyczących zdrowia na podstawie Twojej wyraźnej zgody (art. 9 ust. 2 lit. a RODO). Dane niezbędne do rozliczenia usługi przetwarzane są na podstawie obowiązku prawnego wynikającego z przepisów podatkowych (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), a w zakresie obrony przed ewentualnymi roszczeniami na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Specjalisty (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).
- **Zakres danych:** imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, a w zakresie danych dotyczących zdrowia informacje zawarte w ankiecie medycznej, ankiecie diagnostycznej, wywiadzie dietetycznym, korespondencji, wynikach badań laboratoryjnych oraz dokumentacji medycznej z innych placówek, w zakresie, w jakim sam/sama je przekażesz.
- **Odbiorcy danych:** Twoje dane mogą być przekazywane podmiotom wspierającym realizację usług, tj. dostawcy oprogramowania do układania diet, dostawcom usług informatycznych (platforma do konsultacji online, poczta elektroniczna, hosting) oraz biuru rachunkowemu, w zakresie niezbędnym do wystawienia faktury lub paragonu. Biuru rachunkowemu przekazywane są wyłącznie imię i nazwisko, a w razie żądania wystawienia faktury także adres. Wszystkie te podmioty przetwarzają dane wyłącznie na podstawie zawartych umów powierzenia i zgodnie z instrukcjami Specjalisty.
- **Okres przechowywania:**
  - Wyniki badań i dokumentacja medyczna z innych placówek: przez cały okres współpracy, a po jej zakończeniu usuwane w terminie 30 dni. Specjalista nie archiwizuje dokumentacji medycznej i nie tworzy bazy wyników badań.
  - Pozostałe dane, w tym informacje uzupełnione podczas konsultacji oraz w ankiecie medycznej i diagnostycznej: przez 2 lata od zakończenia współpracy, w celu rozliczenia usługi, obsługi ewentualnych dodatkowych zapytań oraz obrony przed ewentualnymi roszczeniami.
  - Dokumentacja księgowa i podatkowa: przez okres wymagany przepisami prawa podatkowego, tj. 5 lat licząc od końca roku, w którym upłynął termin płatności podatku.
  - Dane kontaktowe przekazane przy rezerwacji przez serwis ZnanyLekarz są przechowywane w tym serwisie bezterminowo, na zasadach określonych przez jego operatora, który jest w tym zakresie odrębnym administratorem. Żądanie ich usunięcia kieruje się bezpośrednio do operatora serwisu.
- **Twoje prawa:** masz prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych oraz wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania. Zgodę możesz cofnąć w dowolnym momencie, w dowolnej formie, w tym mailowo na adres kontakt@mariuszlorenc.pl. Cofnięcie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem. Prawo do usunięcia danych nie obejmuje danych, które Specjalista ma obowiązek przechowywać na podstawie przepisów podatkowych.
- **Skarga do organu nadzorczego:** masz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa, jeżeli uznasz, że przetwarzanie danych narusza przepisy RODO.
- **Dobrowolność podania danych:** podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do zawarcia i realizacji umowy. Odmowa ich podania uniemożliwia przygotowanie zaleceń żywieniowych i rozpoczęcie współpracy.
- **Profilowanie:** Twoje dane nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji ani do profilowania marketingowego.