

## REGULAMIN KONSULTACJI DIETETYCZNEJ ONLINE

### 1. Postanowienia wstępne

Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają

- a) Usługodawca/Administrator – Health Labs Personal Care Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, ul. Świętojańska 12A, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000915337, NIP 5423438367, REGON 389658235. Usługodawca nie prowadzi podmiotu leczniczego ani działalności leczniczej w rozumieniu Ustawy o działalności leczniczej, w szczególności nie udziela konsultacji i świadczeń zdrowotnych w rozumieniu tejże ustawy.
- b) Konsultacja żywieniowa – świadczona przez dietetyka działającego na zlecenie Usługodawcy drogą elektroniczną w formie telekonsultacji/wideokonsultacji Konsultacja, trwająca przez czas wskazany w danym Pakiecie i dotycząca uzupełnienia diety w zakresie diety, doboru poszczególnych suplementów diety w celu uzupełnienia diety. Konsultacja żywieniowa nie jest konsultacją zdrowotną ani świadczeniem zdrowotnym w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej i jest świadczona drogą elektroniczną za pośrednictwem Narzędzia w czasie rzeczywistym.
- c) Usługobiorca – pełnoletnia osoba fizyczna korzystająca z Konsultacji żywieniowej,
- d) Pakiet – nabyta przez Usługobiorcę rezerwacja Konsultacji Żywieniowej zgodna z opisem Pakietu
- e) Jadłospis - usługa ułożenia indywidualnego jadłospisu na rzecz Usługobiorcy, na podstawie odbytej konsultacji żywieniowej.
- f) Kalendarz – terminarz dostępności terminów Konsultacji żywieniowych,
- g) Umowa – umowa o świadczenie Konsultacji żywieniowej na rzecz Usługobiorcy przez Usługodawcę.
- h) Narzędzie – oprogramowanie umożliwiające realizację Konsultacji żywieniowej drogą elektroniczną,
- i) Termin - zarezerwowana data i godzina Konsultacji żywieniowej przez Usługobiorcę spośród dostępnych terminów w Kalendarzu lub ustalona z Dietetykiem podczas Konsultacji żywieniowej,
- j) Badanie Satysfakcji – kontakt telefoniczny/mailowy Administratora z Usługobiorcą po zakończeniu Konsultacji Żywieniowej w celu badania satysfakcji Usługobiorcy z Konsultacji Żywieniowej.
- k) Dane osobowe – wszelkie informacje dotyczące zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osoby fizycznej, w tym Dane osobowe zwykłe oraz Dane osobowe o zdrowiu;
- l) Dane osobowe o zdrowiu – wszelkie dane umożliwiające zidentyfikowanie stanu zdrowia Użytkownika, w szczególności dane o szczepieniach, przebytych chorobach, schorzeniach, przyjmowanych lekach, uczuleniach, objawach, przebiegu leczenia, nałogach, ujawnione przez Usługobiorcę oraz powiązane z Usługobiorcą w związku z wykonywaniem Umowy.

- m) Dane osobowe zwykłe – dane osobowe Usługobiorcy, takie jak imię, nazwisko, płeć, data urodzenia, numer PESEL, adres zamieszkania, adres poczty elektronicznej, numer telefonu i inne dane, ujawnione przez Usługobiorcę w związku z realizacją Konsultacji Żywniowej, niebędące Danymi Osobowymi o zdrowiu
- n) RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) <sup>2016/679</sup> 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).
  - 1. Regulamin określa warunki i zasady korzystania z Konsultacji Żywniowej i usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Usługobiorcy za pośrednictwem Narzędzia i drogi elektronicznej (mail) oraz prawa i obowiązki Usługobiorcy i Usługodawcy.
  - 2. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym. Usługobiorca zobowiązany jest do zaniechania jakichkolwiek prób wprowadzania do systemu informatycznego szkodliwych danych (oprogramowanie złośliwe w tym wirusy, pliki szpiegujące, „robaki” etc.).

## 2. Warunki techniczne korzystania z Konsultacji żywniowej

1. Warunki techniczne konieczne do prawidłowego skorzystania z Konsultacji żywniowej:

- a) dostęp do Internetu i urządzenia umożliwiającego przeglądanie stron www,
- b) aktualna przeglądarka internetowa (Chrome >= 61, Safari >= 11, Firefox >= 60, Edge >= 16, Opera >= 48),
- c) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
- d) dostęp do mikrofonu i głośników
- e) łącze internetowe o przepustowości pozwalającej na bezproblemową transmisję obrazu z kamery i/lub dźwięku (sugerowane min. 10 Mb/s).
- f) do poprawnego odtwarzania treści cyfrowych wymagana jest również włączona obsługa plików cookies oraz włączony JavaScript.

2. Warunki techniczne konieczne do prawidłowego skorzystania / odczytu lub pobrania Jadłospisu:

- a) skrzynkę poczty elektronicznej umożliwiającą odbiór Jadłospisu przesłanego w formie pliku PDF
- b) oprogramowanie umożliwiające odczyt przesłanego pliku PDF (np. Adobe Acrobat Reader, Foxit Reader lub przeglądarka PDF wbudowana w przeglądarkę internetową)

## 3. Konsultacja żywniowa

1. Usługobiorcą może być każda pełnoletnia osoba, która zaakceptowała niniejszy Regulamin Konsultacji żywniowej online, podała swoje imię i nazwisko, numer telefonu do kontaktu w celu Badania Satysfakcji, wskazała adres aktywnego konta poczty elektronicznej oraz podała pozostałe dane jakie okażą się niezbędne do prawidłowego wykonania Konsultacji żywniowej.

2. Konsultacja żywieniowa świadczona jest przez dietetyka działającego na zlecenie Usługodawcy. Konsultacja żywieniowa nie jest konsultacją zdrowotną ani świadczeniem zdrowotnym w rozumieniu ustawy o działalności leczniczej.
3. W celu skorzystania z Konsultacji żywieniowej Administrator umożliwi Usługobiorcy wykorzystanie Pakietu w wybranym przez Usługobiorcę Terminie. Raz wybrany termin można jednorazowo zmienić, nie później niż na 24 h przed umówionym pierwotnie terminem. Nie można ponownie wykorzystać niewykorzystanego Terminu.
4. Skorzystanie z Konsultacji Żywieniowej składającej się z jednego Terminu jest jednorazowe i obowiązuje jedynie w wybranym przez Usługobiorcę Terminie. Pakiet Personal Care składający się z 4 wizyt należy zrealizować w ciągu 4 miesięcy od momentu daty zakupu, z zastrzeżeniem, że może być realizowany wyłącznie przez jedną, tę samą osobę. Termin pierwszej wizyty z Pakietu Personal Care - Usługodawca wybiera w Kalendarzu, natomiast kolejne Terminy ustalane są z dietetykiem podczas trwania Konsultacji Żywieniowej.
5. Konsultacja żywieniowa nie jest nagrywana/rejestrowana. Przed lub w trakcie trwania Konsultacji żywieniowej Usługodawca przeprowadzi z Usługobiorcą wywiad, Usługobiorca może zostać poproszony o odpowiedzi na pytania mające na celu prawidłową realizację Konsultacji żywieniowej. Usługobiorca może ujawnić Dane osobowe o zdrowiu mogące mieć znaczenie w ustaleniu niedoborów w diecie Usługobiorcy lub ich przyczyn.
6. Usługobiorca po skorzystaniu z Konsultacji dietetycznej zobowiązany jest do ustalenia z właściwym lekarzem, w szczególności w przypadku schorzeń przewlekłych o możliwości zastosowania diety/zaleceń lub ustalenia przeciwwskazań do stosowania suplementów diety sugerowanych przez Usługodawcę w trakcie Konsultacji żywieniowej.
7. Usługobiorca przed skorzystaniem z Konsultacji żywieniowej proszony jest o wyrażenie zgody na przetwarzanie Danych osobowych o zdrowiu. W przypadku braku wyrażenia zgody w tym zakresie, Usługodawca może odmówić realizacji Konsultacji żywieniowej uzasadniając to brakiem podania informacji umożliwiających jej świadczenie. Usługobiorca oświadcza, że wyraża zgodę w rozumieniu przepisów art. 9. ust. 2 lit. a RODO na przetwarzanie Danych osobowych o zdrowiu w celu prawidłowego świadczenia Konsultacji żywieniowej. Zgoda może być wycofana w każdym czasie, jednakże bez wpływu na zgodność przetwarzania dokonanego przed jej wycofaniem.
8. Zalecenia co do diety lub planu suplementacji mogącego stanowić element Konsultacji Żywieniowej przeznaczone są wyłącznie na użytek własny Usługobiorcy i nie mogą być wykorzystywane w części lub całości do jakichkolwiek innych celów, w szczególności do innych osób fizycznych, działań o charakterze zarobkowym, doradczym czy informacyjnym.
9. Konsultacja Żywieniowa nie może być utrwalana przez Usługobiorcę lub inne osoby w żadnej formie w całości lub części. Żadna część Konsultacji Żywieniowej bądź innych przekazanych materiałów nie może być powielana ani rozpowszechniana za pomocą urządzeń elektronicznych, mechanicznych, kopiujących, czy innych bez uprzedniego wyrażenia zgody przez Usługodawcę.

10. Nieprzystąpienie przez Usługobiorcę do Konsultacji Żywieniowej w Terminie powoduje wykorzystanie Pakietu w części dotyczącej Konsultacji Żywieniowej. Ponowne jego wykorzystanie jest niedopuszczalne.
11. Usługodawca ma prawo odmowy wykonania Konsultacji Żywieniowej, jeżeli wiek Usługobiorcy (brak pełnoletności) wzbudza jego wątpliwości.
12. Zalecenia co do planu suplementacji będącego efektem Konsultacji Żywieniowej są zgodnie z aktualną wiedzą naukową z zakresu żywienia człowieka i dietetyki, jednak ze względu na złożoność i specyfikę organizmu ludzkiego nie gwarantują osiągnięcia pożądaných przez Usługobiorcę efektów.
13. Do udzielonej Konsultacji Żywieniowej nie przewiduje się możliwości wprowadzania zmian, dlatego Usługodawca zwraca szczególną uwagę Usługobiorcy na dokładne udzielanie wyjaśnień w trakcie trwania Konsultacji Żywieniowej.
14. Jadłospis - może zostać wykorzystany przez Usługobiorcę, który odbył co najmniej jedną Konsultację Żywieniową. Zakupienie Jadłospisu umożliwia połączenie Konsultacji Żywieniowej z wywiadem dokonywanym w celu sporządzenia indywidualnego Jadłospisu. Usługobiorca otrzyma Jadłospis w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail w terminie do 7 dni od odbycia Konsultacji Żywieniowej poprzedzającej jego ułożenie.
15. Jadłospis jest opracowywany dla 1 osoby i dotyczy wyłącznie danego Usługobiorcy. Zawiera 7 dniowy jadłospis posiadający określoną dzienną wartość kaloryczną dostosowaną dla Usługobiorcy na podstawie przeprowadzonej wcześniej konsultacji. Obejmuje listę przepisów, listę składników potrzebnych do przygotowania posiłków oraz listę zakupów. Jadłospis jest wersją dokumentu elektronicznego - plik elektroniczny wysyłany w formie PDF.
16. Konsultacje Żywieniowe odbywają się w Terminie o wyznaczonej godzinie ustalonej w Kalendarzu. Brak kontaktu Usługobiorcy w ciągu 20 minut od godziny umówionej Konsultacji skutkuje brakiem zwrotu opłaty oraz uznaje się, iż usługa została wykonana w całości.
17. Jadłospis objęty jest prawami autorskimi i własnością intelektualną Usługodawcy. Jadłospis podlega ochronie prawnej. . Bez wyraźnej uprzedniej pisemnej zgody Administratora, Usługobiorca nie ma prawa sprzedawać, rozpowszechniać, kopiować, modyfikować, odtwarzać, pokazywać ani nadawać publicznie, publikować, edytować ani adaptować tych elementów, udzielać licencji na nie, tworzyć na ich podstawie dzieł pochodnych, ani wykorzystywać ich w inny sposób.
18. W cenie Jadłospisu możliwe są dwie poprawki, dotyczące zmiany wybranych 2 przepisów. Zgłosić je można w terminie do 7 dni od otrzymania Jadłospisu na adres email: [dietetyk@healthlabs.pl](mailto:dietetyk@healthlabs.pl) Dietetyk dokona tych zmian w ciągu 7 dni od zgłoszenia przez Usługobiorcę.

## 4. Reklamacje

1. Reklamacja składana w związku z korzystaniem przez Usługobiorcę z usługi świadczonej drogą elektroniczną może być składana na adres kontakt@healthlabs.pl lub adres siedziby Administratora w formie pisemnej, z dopiskiem „Reklamacja”.
2. Reklamacje należy składać w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia wystąpienia zdarzenia uzasadniającego zgłoszenie reklamacji.
4. Reklamacja winna zawierać oznaczenie Usługobiorcy składającego reklamację oraz zawierać zwięzły opis zdarzenia uzasadniającego reklamację wraz z jej uzasadnieniem.
5. Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 14 (czternastu) dni od daty otrzymania prawidłowej reklamacji. Usługobiorca składający reklamację zostanie w tym terminie poinformowany o zajętych przez Usługodawcę stanowisku w sprawie reklamacji, za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany przez Usługobiorcę adres e-mail.

## **5. Ochrona danych osobowych**

1. Administratorami Pani/Pana danych osobowych jest Health Labs Personal Care Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku z siedzibą: 15-083 Białystok, ul. Świętojańska, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego Rejestru Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Białymstoku XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000915337, NIP 5423438367, REGON 389658235.
2. Przetwarzanie Pani/Pana danych osobowych odbywa się w następujących celach i na podstawie:
  - a) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO - w celu wykonania umowy. Dane przetwarzane w tym celu będą przechowywane do czasu wycofania zgody, lecz nie dłużej niż 6 lat.
  - b) na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO - w celu wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (wynikającego z przepisów podatkowych lub rachunkowych). Dane przetwarzane w tym celu będą przechowywane do czasu wycofania zgody, lecz nie dłużej niż 6 lat.
  - c) na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - w celu zapewnienia kontaktu, rozpatrywania reklamacji, sporządzania analizy i statystyk, badania satysfakcji, w celu ustalenia, obrony i dochodzenia roszczeń, w celu archiwizacji danych. Dane w tym celu będą przetwarzane nie dłużej niż 6 lat.
  - d) w zakresie danych osobowych o zdrowiu – na mocy wyraźnej zgody art. 9 ust 2 lit a) RODO – w celu prawidłowej realizacji Konsultacji Żywieniowej. Dane przetwarzane w tym celu będą przechowywane do 3 lat od wykonania Konsultacji Żywieniowej, potem zostaną zanonimizowane.
  - e) na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Administratora (tj. na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO) - w celu udostępnienia danych osobowych w ramach grupy

przedsiębiorstw Health Labs w tym spółce Health Labs Care spółka z ograniczoną odpowiedzialnością sp. z o.o. w celu dopasowania oferty do indywidualnych potrzeb Usługobiorcy. Dane w tym celu będą przetwarzane nie dłużej niż 6 lat.

3. Odbiorcą danych będą:

- dietetyk świadczący Konsultację Żywnościową
- dostawcy usług IT, w tym Narzędzia, hostingu poczty email, oprogramowania analitycznego, marketingowego, afiliacyjnego oraz usług IT odpowiedzialnym za obsługę systemów informatycznych służących do świadczenia usług, podmiotom świadczącym usługi prawne na rzecz Administratora.

4. Przysługuje Ci prawo:

a. żądania dostępu do swoich danych osobowych, do uzyskania kopii swoich danych, a także żądania ich sprostowania, ograniczenia ich przetwarzania lub ich usunięcia na warunkach wynikających z RODO,

b. w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda – wycofania w dowolnym momencie udzielonej wcześniej zgody, z tym zastrzeżeniem, że wycofanie zgody nie będzie miało wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem,

c. w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu – wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,

d. w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest zgoda – przenoszenia danych osobowych, tj. prawo do otrzymania danych osobowych w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie, nadającym się do odczytu maszynowego i przesłania ich innemu administratorowi, o ile jest to technicznie możliwe.

5. Jeżeli uznasz, że przetwarzanie Pani/Pana danych narusza przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w tym RODO, przysługuje Pani/Panu również prawo do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą przy ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

6. Podanie danych osobowych jest dobrowolne.

7. Podane dane osobowe będą profilowane. W oparciu o dane osobowe Administrator nie będzie podejmowała zautomatyzowanych decyzji. Jeżeli Administrator przekazuje dane osobowe do państwa trzeciego. W przypadku przekazania danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, takie przekazanie może odbyć się wyłącznie na zasadach określonych w art. 46, art. 47 lub 49 RODO. Administrator przekazuje dane osobowe poza EOG tylko wtedy, gdy jest to konieczne i z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony, przede wszystkim poprzez: współpracę z podmiotami przetwarzającymi dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji

Europejskiej; stosowanie standardowych klauzul umownych wydanych przez Komisję Europejską; stosowanie wiążących reguł korporacyjnych, zatwierdzonych przez właściwy organ nadzorczy. Administrator zawsze informuje o zamiarze przekazania danych osobowych poza EOG na etapie ich zbierania.

## **6. Odstąpienie i rozwiązanie Umowy**

1. Usługobiorca dokonując rezerwacji Terminu wyraża zgodę na jej świadczenie przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od Umowy. W związku z tym Usługobiorca wyraża zgodę na rozpoczęcie spełnienia świadczenia przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, a co za tym idzie oświadcza, iż wie, że zgoda taka powoduje utratę prawa odstąpienia od umowy po wykonaniu Konsultacji Żywieniowej lub upływie Terminu [brak przystąpienia do Konsultacji Żywieniowej]. W związku z tym Usługobiorcy nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w art. 38 pkt 1) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., nr 827).

2. Usługobiorca dokonując pobrania Jadłospisu - treści cyfrowej - wyraża zgodę na jej świadczenie przed upływem 14 dniowego terminu na odstąpienie od Umowy. W związku z tym Usługobiorca wyraża zgodę na rozpoczęcie spełnienia świadczenia przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od Umowy, a co za tym idzie oświadcza, iż wie, że zgoda taka powoduje utratę prawa odstąpienia od umowy po pobraniu Jadłospisu. W związku z tym Usługobiorcy nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w art. 38 pkt 13) ustawy z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 r., nr 827).

3. Odstąpienie od umowy nie przysługuje, jeżeli przedmiotem jest Jadłospis przygotowany w celu zaspokojenia zindywidualizowanych potrzeb żywieniowych i zdrowotnych konsumenta (art. 38 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta). Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o dostarczanie produktu cyfrowego, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

## **7. Postanowienia końcowe**

Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że istnieje możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów, w tym z arbitrażu, mediacji i sądownictwa polubownego, których zasady prowadzenia i zasady dostępu do procedur są określone przez właściwe ośrodki arbitrażu, mediacji i sądownictwa polubownego oraz wynikają z obowiązujących przepisów prawa:

- są uprawnieni do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy.
- są uprawnieni do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą.

-mogą uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Usługodawcą, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Konsultacji udzielane są pod przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [Konsultacji@dlakonsumentow.pl](mailto:Konsultacji@dlakonsumentow.pl).

-mogą złożyć swoją skargę za pośrednictwem unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem, zastosowanie będą miały właściwe przepisy prawa polskiego, w szczególności ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 ze zm.), oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. 2002 Nr 144, poz. 1204 ze zm.).

Regulamin wchodzi w życie z dniem 25 marca 2022 r.