

Regulamin obowiązuje od 1 grudnia 2023 r.

## 1. Postanowienia ogólne

§1. Znaczenie definicji używanych w niniejszym regulaminie:

- a) **Pacjent dietetyczny** – zwierzę (pies lub kot) zgłoszone na wizytę przez jego właściciela/właścicielkę, zwane dalej „pacjentem”,
- b) **Opiekun pacjenta dietetycznego** – właściciel/ka zwierzęcia (psa lub kota), któr(y)a dokonuje zgłoszenia na wizytę, zwany dalej „opiekunem”,
- c) **Dietetyczka** – usługodawczyni posiadająca kwalifikacje w zakresie oferowanych usług zoodietetycznych, zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy naukowej,
- d) **Towar cyfrowy** – treść cyfrowa w rozumieniu przepisów *Ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827)*, dotyczy to wiadomości e-mail z zaleceniami po wizycie dietetycznej, zwanych dalej „wypisem”.

## 2. Badania obowiązkowe przed pierwszą wizytą

§1. Opiekun pacjenta zobowiązuje się do dostarczenia przed wizytą aktualnych (zleconych najpóźniej na 3 tygodnie przed datą wizyty) wyników badań zwierzęcia (psa lub kota),

§2. Do badań obowiązkowych zalicza się: morfologię, rozszerzoną biochemię, rozszerzony jonogram oraz historię dotychczasowego leczenia,

§3. W konkretnych przypadkach, jeżeli stan zwierzęcia tego wymaga, dietetyczka może zalecić opiekunowi wykonanie zwierzęciu dodatkowych badań: USG, moczu, kału, serca czy innych niezbędnych do przygotowania odpowiedniego wypisu dietetycznego.

## 3. Cennik

§1. Aktualny cennik obowiązuje od 1 grudnia 2023 roku,

§2. Za poszczególne usługi obowiązują następujące opłaty:

- a) Pierwsza wizyta – 250 zł,
- b) Wizyta kontrolna – 100 zł,
- c) Miesięczna opieka dietetyczna – 400 zł,

d) Przedłużenie miesięcznej opieki dietetycznej – 200 zł,

e) Krótka wizyta – 50 zł.

§3. Zniżkom podlega prowadzenie grupy rodzinnej (więcej niż 2 zwierzęta), świadczenie usług dla hodowców, fundacji i schronisk.

§4. W celu ustalenia wysokości zniżki opiekun zwierzęcia powinien zwrócić się do dietetyczki z zapytaniem na adres e-mail: [petstudyp1@gmail.com](mailto:petstudyp1@gmail.com).

#### **4. Pierwsza wizyta**

§1. Podczas pierwszej wizyty przeprowadzany jest wywiad dietetyczny dotyczący zwierzęcia (psa lub kota). Dodatkowo analizowana jest dostarczona dokumentacja medyczna, dotychczasowy sposób odżywiania się zwierzęcia i jego ogólna aktywność fizyczna,

§2. Wizyta odbywa się online (poprzez platformę wybraną przez dietetyczkę), telefonicznie (dotyczy osób mieszkających w Polsce) lub pisemnie – za pomocą e-maila lub komunikatora (wybranego przez dietetyczkę),

§3. Wizyta trwa 75 minut i jest możliwość zakończenia jej wcześniej, jeżeli opiekun nie ma pytań dotyczących diety swojego zwierzęcia,

§4. Po wizycie opiekun w ciągu 7 dni roboczych otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracji wypis wraz z zaleceniami.

#### **5. Wizyta kontrolna**

§1. Wizyta kontrolna przewidziana jest wyłącznie dla opiekunów, którzy skorzystali wcześniej z opcji pierwszej wizyty albo miesięcznej opieki dietetycznej,

§2. Wizyta kontrolna służy modyfikacji dotychczasowych zaleceń dotyczących rodzaju diety i dawkowania zaleczonej suplementacji,

§3. Wizyta kontrolna może odbyć się po 3-4 miesiącach od poprzedniej wizyty lub w zależności od potrzeb opiekuna zwierzęcia. U zwierząt przewlekle chorych sugerowany czas wizyty kontrolnej to zazwyczaj 3-6 tygodni po poprzedniej wizycie,

§4. Wizyta kontrolna odbywa się online (poprzez platformę wybraną przez dietetyczkę), telefonicznie (dotyczy osób mieszkających w Polsce) lub pisemnie – przez e-mail lub przez komunikator wybrany przez dietetyczkę,

§5. Wizyta trwa 45 minut i jest możliwość zakończenia jej wcześniej, jeżeli opiekun nie ma pytań dotyczących diety swojego zwierzęcia,

§6. Po wizycie opiekun w ciągu 7 dni roboczych otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracyjnym wypis wraz z zaleceniami, jeżeli cokolwiek ulegnie zmianie w stosunku do poprzedniego wypisu.

## **6. Miesięczna opieka dietetyczna**

§1. Miesięczna opieka dietetyczna przewidziana jest dla opiekunów, którym zależy na dłuższej formie współpracy, bieżącym kontakcie z dietetyczką lub takim, którzy przewidują, że mogą potrzebować większego wsparcia, np. z uwagi na stan zdrowia zwierzęcia (np. alergie, choroby przewlekłe), czy całkowitą zmianę diety zwierzęcia (np. przejście z suchej karmy na dietę surową),

§2. Podczas opieki miesięcznej na pierwszym spotkaniu przeprowadzany jest wywiad dietetyczny dotyczący zwierzęcia (psa lub kota) i dodatkowo analizowana jest dostarczona dokumentacja medyczna, dotychczasowy sposób odżywiania się zwierzęcia i jego ogólna aktywność,

§3. Pierwsze spotkanie odbywa się online (poprzez platformę wybraną przez dietetyczkę), telefonicznie (dotyczy osób mieszkających w Polsce) lub pisemnie – przez e-mail lub przez komunikator wybrany przez dietetyczkę,

§4. Pierwsze spotkanie trwa 75 minut i jest możliwość zakończenia go wcześniej, jeżeli opiekun nie ma pytań dotyczących diety swojego zwierzęcia,

§5. Po spotkaniu opiekun w ciągu 7 dni roboczych otrzymuje na adres e-mail podany w systemie rejestracyjnym wypis wraz z zaleceniami,

§6. Zwierzę opiekuna objęte jest 30-dniową opieką dietetyczną, rozpoczynającą się od daty wizyty – tzn. opiekun jest uprawniony do codziennego pisemnego kontaktu z dietetyczką (e-mailowo na adres: [petstudypl@gmail.com](mailto:petstudypl@gmail.com)) w sprawie przesłanych zaleceń dietetycznych,

§7. Istnieje możliwość przedłużenia miesięcznej opieki dietetycznej. Jeżeli opiekun przedłuży ją przed jej zakończeniem – opieka zostaje przedłużona na kolejne 30 dni,

§8. Przedłużenie miesięcznej opieki dietetycznej musi zostać wcześniej zakomunikowane pisemnie dietetyczce na adres e-mailowy ([petstudypl@gmail.com](mailto:petstudypl@gmail.com)). Opiekun musi dostarczyć również potwierdzenie wykonania przelewu, zgodnie z cennikiem usług.

## **7. Krótka wizyta**

§1. Podczas krótkiej wizyty opiekun zwierzęcia ma możliwość zadania kilku krótkich, ogólnych pytań dotyczących żywienia i suplementacji swojego zwierzęcia (psa lub kota),

§2. Pytania mogą dotyczyć takich tematów jak, np.: ocena składu konkretnej karmy, wybór suplementu, wyliczenie kaloryczności diety,

§3. Opiekun, który chce zapisać się na krótką wizytę musi uprzednio przesłać dietetyczce (na adres e-mail: [petstudypl@gmail.com](mailto:petstudypl@gmail.com)) pytanie, w celu weryfikacji czy udzielenie odpowiedzi może mieć miejsce w ramach krótkiej wizyty, czy też wymagana będzie pełna wizyta,

§4. Wizyta odbywa się online (poprzez platformę wybraną przez dietetyczkę), telefonicznie (dotyczy osób mieszkających w Polsce) lub pisemnie – przez e-mail lub przez komunikator wybrany przez dietetyczkę,

§5. Wizyta trwa 20 minut i jest możliwość zakończenia jej wcześniej, jeżeli opiekun otrzymał odpowiedź na swoje pytanie w krótszym czasie,

§6. Na krótkiej wizycie dietetyczka nie prowadzi analizy wyników badań ani diety zwierzęcia opiekuna.

## **8. Pytania po otrzymaniu wypisu**

§1. Do 7 dni roboczych od otrzymania wypisu opiekun może przysłać jedną wiadomość e-mail zawierającą pytania, które nasunęły się mu podczas jego analizowania. Odpowiedź od dietetyczki otrzyma w ciągu kolejnych 7 dni roboczych.

§2. Dietetyczka nie odpowiada na pytania, które pojawiają się pomiędzy zaplanowanymi wizytami dietetycznymi,

§3. W przypadku dużej liczby nowych pytań i pojawiających się wątpliwości należy zarezerwować wizytę kontrolną lub skorzystać z opcji krótkiej wizyty,

§4. W razie wątpliwości co do stanu zdrowia zwierzęcia, opiekun powinien kontaktować się z lekarzem weterynarii prowadzącym zwierzę.

## **9. Leczenie**

§1. Dietetyczka nie podejmuje decyzji co do podawania, odstawienia lub modyfikacji dawkowania leków dla zwierzęcia – w razie wątpliwości opiekun powinien zgłosić się do prowadzącego zwierzę lekarza weterynarii.

## **10. Rezerwacje terminów i płatność**

§1. Rezerwacja terminu wizyty jest możliwa wyłącznie za pośrednictwem strony internetowej.

§2. Bezpośrednio po dokonaniu rezerwacji należy dokonać płatności poprzez wykonanie przelewu na poniższe dane:

- **Tytuł przelewu:** Szkolenie + imię zwierzęcia,
- **Numer konta:** 55 1560 0013 2008 8290 2000 0001
- **Dane:** PETSTUDY Agata Baranowska
- **Adres:** ul. Londyńska 32/3, 66-400 Gorzów Wielkopolski

§3. W przypadku niezaksięgowania wpłaty na wyżej wymienionym rachunku bankowym, w ciągu 3 dni od dokonania rezerwacji, dietetyczka zastrzega sobie prawo do anulowania rezerwacji.

## **11. Odwołanie lub zmiana terminu wizyty**

§1. Nie ma możliwości odwołania umówionej i opłaconej wizyty. Możliwe jest jedynie przesunięcie jej terminu,

§2. Zmiana terminu wizyty wymaga zgłoszenia takiej prośby na 5 dni roboczych przed umówionym dniem wizyty, na adres e-mail: [petstudypl@gmail.com](mailto:petstudypl@gmail.com),

§3. Niedotrzymanie powyższego terminu skutkuje uznaniem wizyty za odbytą. Właścicielowi zwierzęcia nie przysługuje zwrot środków.

## **12. Nieobecność i spóźnienie się na wizytę**

§1. Nieobecność opiekuna zwierzęcia – jeżeli opiekun nie pojawi się na umówionej wizycie, uznaje się ją za odbytą. Nieodebranie połączenia bądź nieodpisywanie na wiadomości przesłane na komunikatorze/e-mail’u, jest równoznaczne z nieobecnością opiekuna zwierzęcia. Właścicielowi zwierzęcia nie przysługuje zwrot środków.

§2. Spóźnienie się opiekuna zwierzęcia – w tym przypadku czas wizyty ulega skróceniu o czas spóźnienia.

## **13. Rozpoczęcie wizyty**

§1. Dietetyczka kontaktuje się z opiekunem pacjenta o wyznaczonej godzinie. W przypadku:

- a) Rozmowy telefonicznej – dzwoni jednorazowo o wyznaczonej godzinie wizyty, a opiekun obowiązany jest do odebrania połączenia,
- b) Rozmowy pisemnej przez komunikator bądź e-mail – pisze o wyznaczonej godzinie na wcześniej ustalony z opiekunem komunikator/adres e-mail,
- c) Rozmowy online – najpóźniej na 5 minut przed rozpoczęciem wizyty dietetyczka wysyła opiekunowi, na adres e-mail podany przy rezerwacji wizyty, aktywny link do spotkania.

## **14. Koszty po stronie właściciela zwierzęcia**

§1. Opiekun zwierzęcia pokrywa koszty: zaleconych badań, opieki weterynaryjnej i okołoweterynaryjnej, diety i suplementacji we własnym zakresie.

## **15. Stosowanie zaleceń**

§1. Stosowanie zaleceń dotyczących diety, suplementacji, aktywności fizycznej czy badań jest dobrowolne i opiekun dokonuje tego na własną odpowiedzialność. Jeżeli istnieją wątpliwości co do stanu zdrowia pacjenta oraz ewentualnych przeciwwskazań do stosowania zaleceń dietetyczki, należy zasięgnąć opinii lekarza weterynarii prowadzącego zwierzę. Zaleca się również aby przed

przystąpieniem do zalecanej aktywności fizycznej skonsultować się z lekarzem weterynarii i zoofizjoterapeutą. Dieta i suplementacja mają na celu wsparcie procesu leczenia, ale nie zastępują pacjentowi konsultacji u lekarza weterynarii.

## **16. Prawa autorskie**

§1. Wszystkie materiały przygotowane dla opiekuna zwierzęcia korzystającego z usług dietetycznych są chronione prawami autorskimi i mogą być wykorzystywane jedynie do użytku osobistego. Jakikolwiek kopiowanie, udostępnianie lub rozpowszechnianie tych materiałów bez zgody dietetyczki jest zabronione. Opiekun zobowiązuje się do nierozpowszechniania otrzymanych materiałów. Wszystkie prawa autorskie, bez jakichkolwiek ograniczeń czasowych i terytorialnych, należą do dietetyczki wykonującej usługę, zgodnie z *Ustawą z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych* (Dz. U. 1994 Nr 24 poz. 83). Żadna część materiałów nie może być rozpowszechniana ani kopiowana w jakikolwiek sposób (w tym elektroniczny) bez pisemnej zgody dietetyczki.

## **17. Odmowa świadczenia usług**

§1. Dietetyczka zastrzega sobie prawo do odmowy świadczenia usług w sytuacjach, gdy opiekun zwierzęcia jest pod wpływem środków odurzających bądź alkoholu. Może również odmówić, jeżeli opiekun zachowuje się w sposób wulgarny lub obraźliwy. Co więcej, dietetyczka może zakończyć współpracę z klientem w dowolnym momencie, jeśli ten nie przestrzega zasad niniejszego regulaminu.

## **18. Zwroty/Odstąpienie od umowy**

§1. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość (lub poza lokalem przedsiębiorstwa) nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowych, w tym wypisu z zaleceniami przekazanym w formie wiadomości e-mail, która nie jest zapisana na nośniku materialnym.

## **19. Reklamacje**

§1. Każdy usługobiorca ma prawo do zgłoszenia reklamacji, jeżeli świadczona usługa dietetyczna nie odpowiada standardom opisanym w niniejszym regulaminie. Reklamacje należy kierować na adres e-mail: [petstudypl@gmail.com](mailto:petstudypl@gmail.com), w terminie 7 dni roboczych od daty otrzymania wypisu. W treści zgłoszenia powinny znaleźć się takie dane jak: dane osoby składającej reklamację, szczegółowy opis reklamowanego zdarzenia oraz powody zgłoszenia. Każde zgłoszenie jest rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych od daty otrzymania, a wynik reklamacji jest przekazywany osobie zgłaszającej drogą elektroniczną na adres e-mail, z którego zgłoszono reklamację.

## **20. Odpowiedzialność**

§1. Opiekuna zwierzęcia korzystającego z usług dietetyczki informuje się o tym, że świadczone usługi nie gwarantują osiągnięcia oczekiwanego rezultatu. Jego osiągnięcie może być utrudnione bądź niemożliwe ze względu na stan zdrowia zwierzęcia lub nieprzestrzeganie zaleceń z wypisu. Brak osiągnięcia oczekiwanych przez opiekuna efektów nie jest podstawą do zwrotu środków. Dietetyczka nie ponosi odpowiedzialności za konsekwencje wynikające z nieprawidłowego stosowania zaleceń przesłanych w wypisie. Niewłaściwe stosowanie zaleceń może spowodować negatywne efekty dla stanu zdrowia zwierzęcia, a w skrajnych przypadkach nawet śmierć zwierzęcia – dietetyczka nie ponosi odpowiedzialności za takie zdarzenia.