

Regulamin obowiązuje od 1 września 2024 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,
- 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 4 tygodnie przed datą wizyty) wyników badań zwierzęcia (psa lub kota) oraz wypełnioną ankietę (przesyланą przez dietetyczkę),

§2. Do badań obowiązkowych zalicza się: morfologię, biochemię, rozszerzony jonogram (z kwasem foliowym i witaminą B12), badanie moczu oraz historię dotychczasowego leczenia,

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

3. Cennik

§1. Aktualny cennik obowiązuje od 1 września 2024 roku,

§2. Za poszczególne usługi obowiązują następujące opłaty:

- a) Pierwsza wizyta – 280 zł,
- b) Wizyta kontrolna – 150 zł,
- c) Miesięczna opieka dietetyczna – 490 zł,

- d) Przedłużenie miesięcznej opieki dietetycznej – 250 zł,
- e) Krótka wizyta – 50 zł,
- f) Suplementacja ziołami – 280 zł,
- g) Dodatkowy jadłospis – 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 z zapytaniem na adres e-mail: 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, 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 maksymalnie 75 minut i jest możliwość zakończenia jej wcześniej, jeżeli opiekun nie ma dodatkowych pytań dotyczących diety swojego zwierzęcia,

§4. Po wizycie opiekun w ciągu 14 dni 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, miesięcznej opieki dietetycznej albo wizyty fitoterapeutycznej,

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

§3. 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,

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

§5. Po wizycie opiekun w ciągu 14 dni otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracyjnym wypis wraz z zaleceniami,

§6. Jeżeli od pierwszej wizyty minęło 12 miesięcy opiekunowi nie przysługuje wizyta kontrolna i może skorzystać z innych dostępnych opcji.

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 maksymalnie 75 minut i jest możliwość zakończenia go wcześniej, jeżeli opiekun nie ma dodatkowych pytań dotyczących diety swojego zwierzęcia,

§5. Po spotkaniu opiekun w ciągu 14 dni 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 kontaktu z dietetyczką: online lub e-mailowo na adres: petstudyp1@gmail.com w sprawie przesłanych zaleceń dietetycznych,

§7. Istnieje możliwość przedłużenia miesięcznej opieki dietetycznej. Jeżeli opiekun przedłuży ją w ciągu 3 dni od zakończenia poprzedniej – opieka zostaje przedłużona na kolejne 30 dni i opiekun może skorzystać z niższej ceny za usługę. Wykupienia usługi po dłuższym czasie od zakończenia poprzedniej powoduje konieczność zarezerwowania miesięcznej opieki w cenie podstawowej (490 zł).

§8. Przedłużenie miesięcznej opieki dietetycznej musi zostać wcześniej zakomunikowane pisemnie dietetyczce na adres e-mailowy (petstudyp1@gmail.com).

7. Krótka wizyta

§1. Podczas krótkiej wizyty opiekun zwierzęcia ma możliwość zadania krótkiego, ogólnego pytania dotyczącego żywienia i suplementacji swojego zwierzęcia (psa lub kota),

§2. Pytanie może dotyczyć wyłącznie takich tematów jak, np.: ocena składu konkretnej karmy, dobór suplementu, wyliczenie kaloryczności diety,

§3. Opiekun, który chce zapisać się na krótką wizytę musi uprzednio przesłać dietetyczce (na adres e-mail: petstudyp1@gmail.com) pytanie, w celu weryfikacji czy udzielenie odpowiedzi może mieć miejsce w ramach krótkiej wizyty,

§4. Wizyta odbywa się pisemnie przez e-mail lub przez komunikator wybrany przez dietetyczkę,

§5. Wizyta trwa maksymalnie 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. Suplementacja ziołami

§1. Podczas wizyty przeprowadzany jest wywiad dotyczący zwierzęcia (psa lub kota). Dodatkowo analizowana jest dostarczona dokumentacja medyczna,

§2. Podczas wizyty dietetyczka nie analizuje diety zwierzęcia (psa lub kota), a jedynie dobiera preparaty ziołowe (zioła, suplementy ziołowe), które mogą działać wspomagająco w konkretnym problemie zdrowotnym lub behawioralnym,

§3. Opiekun jest zobowiązany do zasięgnięcia opinii lekarza prowadzącego zwierzę o stosowaniu ziołowych środków – w szczególności interakcji z podawanymi zwierzęciu lekami,

§4. 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),

§5. Wizyta trwa maksymalnie 60 minut i jest możliwość zakończenia jej wcześniej, jeżeli opiekun nie ma dodatkowych pytań dotyczących swojego zwierzęcia,

§6. Po wizycie opiekun w ciągu 14 dni otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracji wypis wraz z zaleceniami.

9. Wizyta „Dodatkowy jadłospis”

§1. W ramach wizyty opiekun ma możliwość uzyskania jednego dodatkowego jadłospisu (przepisu) dla swojego zwierzęcia (psa lub kota),

§2. Na wizytę może zapisać się wyłącznie opiekun, którego zwierzę jest już pod opieką dietetyczki i któremu zalecono dietę surową lub gotowaną,

§3. Wizyta odbywa się pisemnie – poprzez przesłanie jadłospisu na adres e-mail opiekuna zwierzęcia podany przy zapisie na wizytę,

§4. Opiekun, który zapisał się na wizytę otrzymuje nowy przepis maksymalnie w ciągu 14 dni.

10. Pytania po otrzymaniu wypisu

§1. Do 7 dni od otrzymaniu wypisu opiekun może przysłać maksymalnie 5 wiadomości e-mail zawierających 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 po wykorzystaniu wyżej wymienionej liczby wiadomości,

§3. W przypadku 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.

11. Rezerwacje terminów i płatność

§1. Rezerwacja terminu wizyty jest możliwa za pośrednictwem strony internetowej albo drogą e-mail (na adres: petstudypl@gmail.com).

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

- **Tytuł przelewu:** Rodzaj wizyty + imię zwierzęcia,
- **Numer konta:** 55 1560 0013 2008 8290 2000 0001
- **Dane:** PETSTUDY Agata Baranowska
- **Adres:** ul. Grecka 1, 05-230 Kobyłka

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

12. 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 3 dni robocze przed umówionym dniem wizyty, na adres e-mail: petstudypl@gmail.com,

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

13. 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.

14. 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 – przed rozpoczęciem wizyty dietetyczka wysyła opiekunowi, na adres e-mail podany przy rezerwacji wizyty, aktywny link do spotkania. Link przychodzi w dniu wizyty, na kilka minut przed jej rozpoczęciem.

15. Koszty po stronie właściciela zwierzęcia

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

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

17. 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.

18. 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. Może również odmówić, jeżeli opiekun stosuje metody awersyjne wobec swojego zwierzęcia. Co więcej, dietetyczka może zakończyć współpracę z klientem w dowolnym momencie, jeśli ten nie przestrzega zasad niniejszego regulaminu.

19. 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.

20. 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: petstudyp1@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.

21. 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 reklamacji ani 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.