

Regulamin obowiązuje od 1 stycznia 2026 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 wyników badań zwierzęcia (psa lub kota) oraz wypełnioną ankietę (przesłaną 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 stycznia 2026 roku,

§2. Za poszczególne usługi obowiązują następujące opłaty:

- a) Pierwsza wizyta – 280 zł,
- b) Wizyta kontrolna – 200 zł,
- c) Dwutygodniowa opieka dietetyczna – 350 zł,

- d) Miesięczna opieka dietetyczna – 490 zł,
- e) Konsultacja mailowa – 85 zł,
- f) Zalecenia suplementacyjne – 200 zł,
- g) Pilna wizyta – 380 zł,
- h) Dodatkowy jadłospis – 50 zł.

§3. Zniżkom podlega świadczenie usług dla hodowców, fundacji i schronisk.

§4. W celu ustalenia wysokości zniżki opiekun zwierzęcia powinien zwrócić się z zapytaniem na adres e-mail: [petstudypol@gmail.com](mailto:petstudypol@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 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 roboczych otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracji wypis wraz z zaleceniami.

#### **5. Pytania po otrzymaniu wypisu z wizyt**

§1. Od otrzymaniu wypisu opiekun może przysłać **maksymalnie 3 wiadomości e-mail** zawierające pytania go dotyczącego.

§2. Po wykorzystaniu tej możliwości należy zarezerwować wizytę kontrolną lub skorzystać z opcji konsultacji mailowej,

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

#### **6. Wizyta kontrolna**

§1. Wizyta kontrolna przewidziana jest wyłącznie dla opiekunów, którzy skorzystali z usług dietetyczki w ciągu ostatnich 6 miesięcy.

§2. 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,

§3. Wizyta trwa maksymalnie 60 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 roboczych otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracyjnym wypis wraz z zaleceniami.

## **7. Dwutygodniowa opieka dietetyczna**

§1. Dwutygodniowa 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 dwutygodniowej na pierwszym spotkaniu przeprowadzany jest wywiad dietetyczny dotyczący zwierzęcia (psa lub kota) i dodatkowo analizowana jest dostarczona dokumentacja medyczna, dotychczasowy sposób odżywiania 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 roboczych otrzymuje na adres e-mail podany w systemie rejestracyjnym wypis wraz z zaleceniami,

§6. Zwierzę opiekuna objęte jest 14-dniową opieką dietetyczną, rozpoczynającą się od daty przesłania wypisu – tzn. opiekun jest uprawniony do codziennego (od poniedziałku do piątku) kontaktu z dietetyczką: e-mailowo na adres: [petstudypl@gmail.com](mailto:petstudypl@gmail.com) w sprawie przesłanych zaleceń dietetycznych.

## **8. 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 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 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 przesłania wypisu – tzn. opiekun jest uprawniony do codziennego (od poniedziałku do piątku) kontaktu z dietetyczką: online lub e-mailowo na adres: [petstudypl@gmail.com](mailto:petstudypl@gmail.com) w sprawie przesłanych zaleceń dietetycznych,

## **9. Konsultacja mailowa**

§1. Wizyta ma formę pisemną, odbywa się poprzez e-mail.

§2. Pytania poruszane podczas wizyty mogą dotyczyć wyłącznie takich tematów jak, np.: ocena składu konkretnej karmy, dobór dawki jednego suplementu, wyliczenie nowej kaloryczności diety (wyłącznie w przypadku karmy).

§3. Opiekun w ciągu 7 dni roboczych otrzymuje odpowiedź od dietetyczki,

§4. Na wizycie dietetyczka nie prowadzi całościowej analizy wyników badań ani diety zwierzęcia opiekuna.

### **10. Wizyta „Zalecenia suplementacyjne”**

§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 (zioła, suplementy), które mogą działać wspomagająco w konkretnym problemie zdrowotnym lub behawioralnym,

§3. Opiekun jest zobowiązany do zasięgnięcia opinii lekarza prowadzącego zwierzę o stosowaniu 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 roboczych otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracji wypis wraz z zaleceniami.

### **11. Wizyta „Dodatkowy przepis”**

§1. W ramach wizyty opiekun ma możliwość uzyskania jednego dodatkowego przepisu dla swojego zwierzęcia,

§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 przepisu na adres e-mail opiekuna zwierzęcia podany przy zapisie na wizytę,

§4. Opiekun, który zapisał się na wizytę otrzymuje nowy przepis w ciągu 7 dni roboczych.

## **12. Pilna wizyta**

§1. To specjalny rodzaj wizyty przeznaczony dla opiekunów potrzebujących pilnej pomocy dietetycznej dla swojego psa lub kota,

§2. Podczas wizyty przeprowadzany jest wywiad dietetyczny dotyczący zwierzęcia. Dodatkowo analizowana jest dostarczona dokumentacja medyczna, dotychczasowy sposób odżywiania zwierzęcia i jego ogólna aktywność fizyczna,

§3. 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,

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

§5. Po wizycie opiekun w ciągu 3 dni roboczych otrzymuje na adres e-mail, który podał w systemie rejestracji wypis wraz z zaleceniami.

## **13. Rezerwacje terminów i płatność**

§1. Rezerwacja terminu wizyty jest możliwa za pośrednictwem strony internetowej ([www.petstudy.pl](http://www.petstudy.pl)) albo drogą e-mail (na adres: [petstudypl@gmail.com](mailto: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.

#### **14. 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](mailto:petstudypl@gmail.com),

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

#### **15. 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.

#### **16. 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 – pisze o wyznaczonej godzinie na wcześniej ustalonym z opiekunem komunikatorze,
- 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.

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

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

## **18. 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 zwierzęcia 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.

## **19. 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.

## **20. 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 czy stosuje metody awersyjne wobec swojego zwierzęcia. Co więcej, dietetyczka może zakończyć współpracę z klientem w dowolnym momencie, jeśli ten nie przestrzega zasad niniejszego regulaminu.

## **21. 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.

## **22. 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](mailto: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.

## **23. 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 – dietetyczka nie ponosi odpowiedzialności za takie zdarzenia.