

Regulamin obowiązuje od 1 lipca 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. Obowiązkowa dokumentacja przed wizytą

§1. Opiekun zobowiązuje się do dostarczenia aktualnych wyników badań zwierzęcia: morfologii, biochemii, rozszerzonego jonogramu z kwasem foliowym i witaminą B12 oraz badania ogólnego moczu wraz z wypełnioną ankietą (przesłaną przez dietetyczkę). W wyjątkowych przypadkach, po wcześniejszym zgłoszeniu, usługodawczyni może wyrazić zgodę na dostarczenie badań w mniejszym zakresie i w późniejszej porze.

§2. Wyniki badań muszą być aktualne, tzn. w przypadku badań z krwi muszą mieć maksymalnie 6 tygodni na dzień wizyty, a w przypadku badań moczu muszą mieć maksymalnie 4 tygodnie na dzień wizyty.

§3. Dokumentację należy dostarczyć na adres e-mail: petstudypl@gmail.com najpóźniej na 24 godziny przed planowaną konsultacją.

§4. W przypadku braku któregokolwiek z wymaganych dokumentów, po jednorazowym przypomnieniu przez usługodawczynię, wizyta zostaje anulowana, a kwota pomniejszona o zadatek zostaje zwrócona opiekunowi.

3. Cennik

§1. Aktualny cennik obowiązuje od 1 lipca 2026 roku,

§2. Za poszczególne usługi obowiązują następujące opłaty:

- a) Wizyta dietetyczna – 280 zł,
- b) Wizyta kontrolna – 220 zł,
- c) Dwutygodniowa opieka dietetyczna – 350 zł,

d) Miesięczna opieka dietetyczna – 500 zł,

e) Nowy przepis – 85 zł.

§3. 75 % wpłaconej kwoty traktowane jest jako zadatek.

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

§5. W celu ustalenia wysokości zniżki opiekun zwierzęcia powinien zwrócić się z zapytaniem na adres e-mail: petstudypl@gmail.com.

4. Wizyta dietetyczna

§1. Wizyta odbywa się online poprzez platformę Google Meet, telefonicznie (dotyczy wyłącznie osób mieszkających w Polsce) lub pisemnie – za pomocą komunikatora wybranego przez dietetyczkę,

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

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

§4. Opiekun w ciągu 7 dni od otrzymania wypisu może napisać jedną wiadomość e-mail w celu doprecyzowania i wyjaśnianie zaleceń.

§5. W przypadku większej liczby pytań zaleca się, żeby opiekun zwierzęcia umówił się na wizytę kontrolną.

5. Wizyta kontrolna

§1. Wizyta kontrolna przewidziana jest wyłącznie dla opiekunów, którzy skorzystali z usług dietetyczki w ciągu ostatnich 8 miesięcy.

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

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

§4. Opiekun w ciągu 7 dni od otrzymania wypisu może napisać jedną wiadomość e-mail w celu doprecyzowania i wyjaśnianie zaleceń.

6. 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. Pierwsze spotkanie odbywa się online poprzez platformę Google Meet, telefonicznie (dotyczy wyłącznie osób mieszkających w Polsce) lub pisemnie – przez e-mail lub przez komunikator wybrany przez dietetyczkę,

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

§4. Po spotkaniu opiekun maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych otrzymuje na adres e-mail podany w systemie rejestracyjnym wypis wraz z zaleceniami oraz formularz do kontaktu codziennego,

§5. 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.

7. 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. Pierwsze spotkanie odbywa się online poprzez platformę Google Meet, telefonicznie (dotyczy wyłącznie osób mieszkających w Polsce) lub pisemnie – przez e-mail lub przez komunikator wybrany przez dietetyczkę,

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

§4. Po spotkaniu opiekun maksymalnie w ciągu 14 dni roboczych otrzymuje na adres e-mail podany w systemie rejestracyjnym wypis wraz z zaleceniami oraz formularz do codziennego kontaktu.

§5. 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.

8. Nowy przepis

§1. Z opcji „nowy przepis” może skorzystać wyłącznie opiekun, którego zwierzę jest już pod opieką dietetyczki i któremu zalecono dietę surową lub gotowaną,

§2. Wizyta odbywa się poprzez przesłanie przepisu na adres e-mail opiekuna zwierzęcia podany przy zapisie na wizytę,

§3. Opiekun otrzymuje nowy przepis w ciągu 7 dni roboczych.

9. Rezerwacje terminów i płatność

§1. Rezerwacja terminu wizyty jest możliwa za pośrednictwem strony internetowej (www.petstudy.pl) albo drogą e-mail (pod adresem: petstudypl@gmail.com).

§2. Po dokonaniu rezerwacji należy w ciągu 48 godzin dokonać płatności poprzez wykonanie przelewu: BLIK na numer podany w trakcie rezerwacji wizyty lub tradycyjnego 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 Kobylka

§3. W przypadku niezaksięgowania wpłaty w terminie wizyta zostaje anulowana.

§4. Jeżeli opiekun ponownie będzie chciał zarezerwować wizytę – obowiązuje go opłata dodatkowa w wysokości 25 zł płatna razem z opłatą podstawową za wizytę.

10. Odwołanie lub spóźnienie się na wizytę

§1. W przypadku odwołania wizyty opiekunowi przysługuje zwrot kwoty pomniejszonej o zadek.

§2. W przypadku, gdy opiekun będzie nieobecny na umówionej wizycie, nie dostarczy wymaganych dokumentów – przysługuje zwrot kwoty pomniejszonej o zadek.

11. Stosowanie zaleceń

§1. Stosowanie zaleceń dotyczących diety, suplementacji, aktywności fizycznej czy diagnostyki jest dobrowolne i opiekun dokonuje tego na własną odpowiedzialność. Jeżeli istnieją wątpliwości co do stanu zdrowia zwierzęcia – należy zasięgnąć opinii lekarza weterynarii prowadzącego zwierzę. Dieta i suplementacja mają na celu wsparcie procesu leczenia, ale nie zastępują konsultacji u lekarza weterynarii.

12. 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. Jakiegokolwiek 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.

13. 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.

14. 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.

15. 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, w terminie 7 dni od daty otrzymania wypisu. W treści zgłoszenia powinny znaleźć się takie dane jak: dane osoby składającej reklamację, szczegółowy opis reklamowanego zdarzenia oraz powód 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.

16. 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.