

## Regulamin korzystania z konsultacji Centrum Dietetycznego Online

### Narodowego Centrum Edukacji Żywnościowej

1. Usługodawcą jest Instytut Żywności i Żywienia im. prof. dra med. Aleksandra Szczygła, instytut badawczy z siedzibą w Warszawie przy ul. Powsińskiej 61/63 w Warszawie, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS: 153083, posiadający numer NIP: 525-000-89-10, REGON: 000288478 (dalej: „Usługodawca”). Kontakt z Usługodawcą jest możliwy pod adresem: [poradnia@ncez.pl](mailto:poradnia@ncez.pl).
2. Administratorem danych osobowych (zwanym dalej ADO) zebranych i udostępnionych za pośrednictwem strony [www.poradnia.ncez.pl](http://www.poradnia.ncez.pl) jest Instytut Żywności i Żywienia im. prof. dra med. Aleksandra Szczygła, instytut badawczy z siedzibą w Warszawie przy ul. Powsińskiej 61/63 w Warszawie, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie pod numerem KRS: 153083, posiadający numer NIP: 525-000-89-10, REGON: 000288478.
3. ADO wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem **Inspektor Ochrony Danych Instytut Żywności i Żywienia, ul. Powsińska 61/63, 02-903 Warszawa**, adresem mailowym [iod@izz.waw.pl](mailto:iod@izz.waw.pl).
4. Dane osobowe w zakresie informacji odnośnie imienia i nazwiska, wieku oraz danych o stanie zdrowia, przetwarzane będą w celu przeprowadzenia konsultacji dietetycznych na podstawie art. 9 ust. 2 pkt a) RODO, art. 6 ust.1 pkt a) RODO i art. 6 ust.1 pkt c).
5. Odbiorcą danych osobowych będą jedynie osoby wskazane w punkcie 35.
6. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres utrzymywania Konta Pacjenta oraz przez okres dłuższy, o ile będą one przetwarzane do celów badań naukowych lub do celów statystycznych.
8. Pacjentowi przysługuje prawo dostępu do swoich danych osobowych, prawo do żądania poprawienia, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania tych danych, prawo do przenoszenia danych oraz do wniesienia sprzeciwu bez podania przyczyny, gdyby dane wykorzystywane były do celów marketingu bezpośredniego.

Jeżeli dane osobowe są przetwarzane do celów badań naukowych lub do celów statystycznych, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych, chyba że przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym.

Jeżeli dane osobowe są przetwarzane do celów badań naukowych lub do celów statystycznych żądanie usunięcia danych nie jest możliwe, o ile prawdopodobne jest, że usunięcie danych uniemożliwi lub poważnie utrudni realizację celów takiego przetwarzania.

9. Pacjentowi przysługuje prawo cofnięcia udzielonej zgody, co pozostanie jednak bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem.

10. Pacjentowi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzoru, gdy uzna, iż przetwarzanie jej danych osobowych narusza przepisy.
11. Podanie danych osobowych jest obowiązkowe jedynie w zakresie wskazanych danych niezbędnych do korzystania z Konsultacji.
12. Dane osobowe nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
13. Przedmiotem usługi jest utrzymanie Konta Pacjenta w ramach serwisu, w tym udostępnianie Pacjentowi funkcjonalności związanych z utrzymaniem tego konta oraz udzielanie pacjentowi konsultacji z zakresu dietetyki, psychodietetyki przy czym świadczenie usług następuje poprzez kontakt audio lub audio-wideo lub w formie czatu w ramach Konta Pacjenta prowadzonego w serwisie internetowym [www.poradnia.ncez.pl](http://www.poradnia.ncez.pl). Przedmiotem Konsultacji są usługi zdrowotne z zakresu dietetyki i psychodietetyki, przy czym informacja na temat zalecanego sposobu żywienia lub też ogólne informacje dotyczące zdrowego sposobu odżywiania się, są udzielane w oparciu o dane dotyczące stanu zdrowia Pacjenta (dalej: „**Konsultacja**”).
14. Konsultacja może być Indywidualna lub Rodzinna.
15. Przedmiot Konsultacji Indywidualnej nie może obejmować innych osób niż pacjent (rozmówca)
16. Przedmiot Konsultacji Rodzinnej obejmuje co najmniej dwie osoby, które uczestniczą w konsultacji za indywidualną zgodą każdej z nich. Zgoda uczestnika konsultacji wyrażona jest poprzez akceptację wiadomości elektronicznej wysłanej przez system na wskazany adres email. Zgodę w imieniu osoby niepełnoletniej wyraża jej Przedstawiciel Ustawowy. W przypadku osoby niepełnoletniej, która ukończyła lat 16 prócz zgody Przedstawiciela Ustawowego wymagana jest wyraźna zgoda osoby niepełnoletniej.
17. W stosunku do osoby niepełnoletniej nie udziela się konsultacji bez obecności jej Przedstawiciela Ustawowego.
18. Usługodawca jest obowiązany do dochowania należytej staranności oraz do świadczenia usług należytej jakości.
19. Konsultacji udzielają osoby posiadające wykształcenie i wiedzę z zakresu dietetyki lub psychodietetyki będący pracownikami lub osobami współpracującymi lub działającymi na rzecz Usługodawcy na zasadzie umowy cywilnoprawnej.
20. Konsultacje mogą być świadczone wyłącznie na rzecz osób fizycznych, które spełniają zdefiniowane poniżej warunki udzielenia im Konsultacji (dalej: „**Pacjent**”, „**Pacjenci**”) oraz założą konto użytkownika w serwisie internetowym [www.poradnia.ncez.pl](http://www.poradnia.ncez.pl) (dalej: „**Konto**”) i wypełnią ankietę dostępną dla zarejestrowanych użytkowników (dalej: „**Ankieta**”).
21. Warunkiem założenia Konta Pacjenta jest prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego zamieszczonego na stronie internetowej [www.poradnia.ncez.pl](http://www.poradnia.ncez.pl), przy czym pod pojęciem prawidłowego wypełnienia rozumie się zgodne ze stanem prawnym i faktycznym wypełnienie

wszystkich obowiązkowych rubryk formularza rejestracyjnego. Dodatkowo, warunkiem założenia Konta Pacjenta jest udzielenie Usługodawcy wszelkich zgód oznaczonych jako zgody obligatoryjne.

22. Warunkiem założenia Konta Pacjenta i uzyskania Konsultacji jest wyrażenie przez Pacjenta zgody na:
- obowiązywanie niniejszego Regulaminu,
  - przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie określonym w formularzu rejestracyjnym, do celów określonych w Regulaminie, sprawozdawczości Usługodawcy, w tym rozliczenia się ze środków finansowych uzyskanych od podmiotów publicznych, zapewnienia wszystkich funkcjonalności Konta użytkownika, informowania o aktualnej działalności Usługodawcy,
  - korzystanie z elektronicznego urządzenia końcowego do świadczenia na jego rzecz usług w zakresie Konsultacji.
23. Zakładając Konto użytkownika, podany przez Pacjenta adres e-mail służy jako login, ponadto Pacjent powinien określić hasło. Aktywacja Konta następuje poprzez potwierdzenie adresu e-mail podanego przez Pacjenta, które to potwierdzenie następuje poprzez wejście na link aktywacyjny wysłany na ten adres.
24. Dla Pacjentów posiadających Konto użytkownika, dostępne są następujące funkcjonalności:
- Kalendarz umożliwiający umówienie się na Konsultację,
  - wysyłka e-maila i/lub kontakt telefoniczny (SMS) potwierdzającego umówiony termin Konsultacji,
  - wysyłka e-maila i/lub kontakt telefoniczny (SMS) przypominającego o terminie umówionej Konsultacji,
  - możliwość wypełnienia Ankiety,
  - rozmowy czat, audio oraz audio-wideo w ramach Konsultacji,
  - karta pacjenta, za pośrednictwem której udostępniane są zalecenia udzielone podczas Konsultacji, historia Konsultacji oraz umożliwione jest przesyłanie plików zawierających wyniki badań do Usługodawcy,
  - inne – wynikające z bieżącej konfiguracji usług.
25. Prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz wyrażenie wymaganych niniejszym Regulaminem zgód nie gwarantuje Pacjentowi uzyskania Konsultacji, w szczególności Konsultacji w preferowanym terminie.
26. Udzielenie Konsultacji ma charakter nieodpłatny i powinno być poprzedzone wypełnieniem Ankiety. Ankieta powinna być wypełniona zgodnie z prawdą. Ankieta zawiera dane dotyczące stanu zdrowia Pacjenta i jego cech fizjologicznych.
27. Usługodawca na adres e-mail i/lub telefoniczny, przesyła Pacjentowi – po umówieniu się w ramach Konta Pacjenta – informację o dniu i godzinie Konsultacji albo przełożeniu terminu Konsultacji. Usługodawca zastrzega możliwość odwołania potwierdzonej Konsultacji lub też jej niezrealizowania.
28. Konsultacje odbywają w się od poniedziałku do piątku w godzinach 8.30-19.30 oraz w soboty w godzinach 9.00-16.30, z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy.

29. Konsultacja jest udzielana przez dietetyka lub psychodietetyka i odbywa się w ten sposób, że specjalista w umówionym terminie czeka 15 minut od ustalonej godziny Konsultacji na zgłoszenie się Pacjenta zalogowanego na swoim koncie.
- Jeśli Pacjent pozostaje przez ten okres niezalogowany, Dietetyk/Psychodietetyk może zakończyć Konsultację lub podjąć 2-krotną próbę kontaktu telefonicznego z Pacjentem. Próba kontaktu telefonicznego wynosi maksymalnie 3 sygnały. W razie niepowodzenia próby, Konsultację uznaje się za odwołaną.
  - Jeżeli Pacjent pozostaje przez ten okres zalogowany na swoim profilu, ale nie połączył się z przyczyn technicznych, Dietetyk lub Psychodietetyk podejmie 3-krotną próbę kontaktu telefonicznego z Pacjentem. Próba kontaktu telefonicznego wynosi maksymalnie 3 sygnały. W razie niepowodzenia próby, Konsultację uznaje się za odwołaną.
30. Konsultacja jest udzielana w ramach funkcjonalności serwisu. Konsultacja indywidualna trwa maksymalnie 30 minut. Konsultacja rodzinna i psychodietetyczna trwa maksymalnie 45 minut. Pacjent jest zobowiązany na 5-15 minut przed terminem planowanej Konsultacji zalogować się na swoje Konto użytkownika i utrzymywać stan zalogowania się do tego Konta przez cały okres trwania Konsultacji.
31. Przedmiot Konsultacji obejmuje:
- weryfikację tożsamości Pacjenta przez Dietetyka lub Psychodietetyka,
  - odebranie od Pacjenta informacji o stanie jego zdrowia i oczekiwaniach co do przedmiotu porady,
  - rozmowę pomiędzy Dietetykiem lub Psychodietetykiem, a Pacjentem, której przedmiotem jest porada co do zalecanego sposobu żywienia się lub też wpływie sposobu żywienia się na zdrowie Pacjenta.
32. Jeśli pacjent ma wyłączoną kamerę Dietetyk lub Psychodietetyk nie ma obowiązku posiadania włączonej kamery.
33. Usługodawca zastrzega możliwość wcześniejszego zakończenia Konsultacji poprzez rozłączenie połączenia audio lub audio-wideo z Pacjentem.
34. Połączenie z Pacjentem zostanie zakończone:
- jeżeli Pacjent odnosi się wulgarnie lub niekulturalnie do Dietetyka lub Psychodietetyka,
  - jeżeli temat rozmowy odbiega od przedmiotu Konsultacji zdefiniowanego w niniejszym Regulaminie,
  - w razie zakończenia się czasu Konsultacji określonego w niniejszym Regulaminie,
  - w razie wyrażenia przez Pacjenta woli zakończenia Konsultacji,
  - jeżeli Dietetyk lub Psychodietetyk uzna, że jakość połączenia jest niewystarczająca do dalszego prowadzenia konsultacji
  - jeżeli pacjent jest niepełnoletni a w Konsultacji nie bierze z nim udziału Przedstawiciel Ustawowy.
35. Usługodawca założy Pacjentowi dokumentację medyczną, w celu zapisu przedmiotu Konsultacji, treści udzielonych Pacjentowi zaleceń i informacji dietetycznych oraz przekazania kolejnych zaleceń. Dostęp do tej dokumentacji będą mieli:
- Dietetyk lub Psychodietetyk, który udzielił Konsultacji,
  - Dietetyk lub Psychodietetyk udzielający kolejnej Konsultacji,

- c. osoby odpowiedzialne za utrzymanie systemu teleinformatycznego, w ramach którego przetwarzana jest dokumentacja medyczna, zapewnienie bezpieczeństwa tego systemu oraz inne osoby wykonujące czynności pomocnicze przy udzielaniu świadczeń na rzecz Pacjenta – na podstawie upoważnienia Administratora danych.
  - d. Pacjent w zakresie udzielonych przez niego informacji.
36. Zawarcie umowy o nieodpłatne świadczenie usługi – Konsultacji następuje w momencie potwierdzenia tożsamości Pacjenta przez Dietetyka lub Psychodietetyka na początku udzielanej Konsultacji. Zawarcie umowy w zakresie utrzymywania Konta Pacjenta w ramach serwisu następuje w momencie jego aktywacji przez Pacjenta (kliknięcia w link aktywacyjny).
37. Pacjent w każdym czasie może cofnąć zgodę na przetwarzanie jego danych osobowych, a także na korzystanie przez Usługodawcę z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do celu świadczenia na jego rzecz Konsultacji; Pacjentowi przysługuje także uprawnienie do odmowy potwierdzenia swojej tożsamości na początku udzielanej Konsultacji. W takim przypadku, termin Konsultacji uznaje się za odwołany.
38. Oświadczenie o cofnięciu zgody na przetwarzanie jego danych osobowych i/lub korzystanie z telekomunikacyjnego urządzenia końcowego do celu świadczenia na rzecz Pacjenta Konsultacji, Pacjent może złożyć na adres siedziby Usługodawcy, na adres e-mail: [poradnia@ncez.pl](mailto:poradnia@ncez.pl) lub podczas rozmowy z Dietetykiem lub Psychodietetykiem. W przypadku złożenia oświadczenia podczas rozmowy z Dietetykiem lub Psychodietetykiem, Dietetyk lub Psychodietetyk utrwali w formie notatki z rozmowy fakt złożenia przez Pacjenta oświadczenia o cofnięciu którejkolwiek ze zgód.
39. Pacjent ma prawo do:
  - a. wglądu do jego danych osobowych udostępnionych za pośrednictwem formularza rejestracyjnego,
  - b. sprzeciwu co do przetwarzania jego danych osobowych przez Usługodawcę, w tym żądania usunięcia tych danych lub ich części, z zastrzeżeniem, iż:
    - jeżeli dane osobowe są przetwarzane do celów badań naukowych lub do celów statystycznych, osoba, której dane dotyczą, ma prawo wnieść sprzeciw – z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją – wobec przetwarzania dotyczących jej danych osobowych, chyba że przetwarzanie jest niezbędne do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym
    - w wypadku przetwarzania danych do celów badań naukowych lub do celów statystycznych żądanie usunięcia danych osobowych nie jest możliwe, o ile prawdopodobne jest, że usunięcie danych uniemożliwi lub poważnie utrudni realizację celów takiego przetwarzania,
  - c. żądania poprawienia, uaktualnienia i sprostowania danych osobowych zebranych przez Usługodawcę,
  - d. udzielenia mu informacji o celu i zakresie przetwarzania jego danych osobowych przez Usługodawcę.
40. Pacjent może w każdym czasie zażądać usunięcia jego Konta, a także w każdym czasie zrezygnować z Konsultacji. Usunięcie Konta następuje w terminie 7 dni roboczych od dnia złożenia żądania usunięcia tego konta na adres e-mail: [poradnia@ncez.pl](mailto:poradnia@ncez.pl). W ramach funkcjonalności serwisu, Usługodawca może zapewnić Pacjentowi funkcjonalność polegającą na automatycznym usunięciu jego Konta.

41. Administrator Serwisu może zablokować konto Pacjenta na maksymalnie 2 miesiące w przypadku gdy Pacjent anulował lub nie wziął udziału w 3 następujących po sobie po kolei konsultacjach w skali roku.
42. Pacjent może złożyć uwagę na jakość świadczonych mu usług lub blokadę konta, przy czym musi ona zostać złożona pisemnie na adres siedziby Usługodawcy lub na adres e-mail: [poradnia@ncez.pl](mailto:poradnia@ncez.pl). Czas odpowiedzi na uwagę wynosi 30 dni.
43. Pozostałe informacje dla Pacjenta:
- (warunki techniczne korzystania z usług) do prawidłowego korzystania z usług wymagane jest posiadanie sprzętu komputerowego wraz z mikrofonem/kamerą internetową oraz dostępem do Internetu.
  - (prawo odstąpienia od umowy): Pacjent może w każdym czasie odstąpić od umowy. Prawo odstąpienia od umowy może zostać wykonane przy wykorzystaniu następującego formularza, który należy wysłać na adres siedziby Usługodawcy lub na adres e-mail: [poradnia@ncez.pl](mailto:poradnia@ncez.pl):

### WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

**Adresat:** Instytut Żywności i Żywienia im. prof. dra med. Aleksandra Szczygła

ul. Powsińska 61/63, 02-903 Warszawa

e-mail: [poradnia@ncez.pl](mailto:poradnia@ncez.pl)

Ja/My(\*) niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy

o świadczenie usług w zakresie utrzymania Konta Pacjenta w serwisie [poradnia.ncez.pl](http://poradnia.ncez.pl) oraz

konsultacji dietetycznej

**Data zawarcia umowy** .....

**Imię i nazwisko konsumenta** .....

**Adres konsumenta** .....

**Podpis konsumenta** (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

.....

**Data:** .....

- (koszty zawarcia umowy i koszty porozumiewania się na odległość) Koszt transmisji danych potrzebnych do korzystania z funkcjonalności serwisu internetowego dostępnego pod adresem [poradnia.ncez.pl](http://poradnia.ncez.pl) spoczywa na użytkowniku. Usługodawca nie pobiera żadnych opłat tytułem udostępnienia treści w ramach tego serwisu. Usługodawca nie pobiera od użytkownika jakichkolwiek kosztów/opłat związanych z odbiorem i przechowywaniem danych wysłanych za pośrednictwem serwisu na serwery Usługodawcy. Na użytkownika/Pacjencie nie spoczywają żadne koszty, do których zwrotu na rzecz Usługodawcy byłby on zobowiązany w związku z zawarciem umowy na podstawie niniejszego Regulaminu i analogicznie – na Usługodawcy nie spoczywają żadne koszty oraz obowiązek zwrotu poniesionych przez użytkownika/Pacjenta kosztów zawarcia niniejszej Umowy i korzystania z treści i funkcjonalności serwisu.
- (gwarancja i usługi posprzedażowe) Usługodawca nie udziela gwarancji oraz nie świadczy usług posprzedażowych.

- c. (*kodeks dobrych praktyk*) Usługodawca nie stosuje kodeksu dobrych praktyk, o którym mowa w art. 2 pkt 5) ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, ani też nie zobowiązał się do stosowania kodeksu dobrych praktyk wydanego przez inny podmiot.
  - d. (*czas trwania umowy*) umowa jest zawierana na czas nieoznaczony, do czasu usunięcia Konta Pacjenta z serwisu.
  - e. (*minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta*) na konsumenta niniejszym Regulaminem nie jest nakładane żadne zobowiązanie, co do którego zastrzeżono by minimalny czas jego trwania.
  - f. (*kaucje i gwarancje finansowe*) na użytkownika/Pacjenta nie jest nakładany obowiązek złożenia jakiejkolwiek kaucji lub udzielenia jakiejkolwiek gwarancji finansowej.
  - g. (*techniczne środki ochrony treści cyfrowych*) dane dotyczące Konta Pacjenta są zabezpieczone w ten sposób, że użytkownik/Pacjent powinien wprowadzić celem uzyskania dostępu do nich login oraz hasło. Usługodawca nie stosuje technicznych środków ochrony treści cyfrowych udostępnianych za pośrednictwem serwisu poradnia.ncez.pl.
  - h. (*możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń*) W razie zaistnienia sporów pomiędzy stronami, Pacjent ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów i dochodzenia roszczeń, w tym złożyć wniosek o mediację, skorzystać z pomocy Miejskiego Rzecznika Praw Konsumentów lub innych form polubownego rozwiązywania sporów. Usługodawca nie oferuje zinstytucjonalizowanych form polubownego rozwiązywania sporów.
44. Zmiana Regulaminu następuje jednostronnym oświadczeniem woli wyrażonym przez Usługodawcę przy okazji jego pierwszego – po zmianie Regulaminu – logowania się do Konta, w formie akceptacji zmienionej treści Regulaminu, dostępnej po zalogowaniu się do Konta. Akceptacja zostanie dokonana poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola po zalogowaniu się do Konta Pacjenta.
45. Brak akceptacji zmian Regulaminu przy okazji pierwszego – po zmianie Regulaminu – logowania się Pacjenta do Konta, powoduje rozwiązanie umowy.
46. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym.
47. Niniejszy Regulamin stanowi potwierdzenie zawarcia Umowy z Usługodawcą, przy czym jest on dostępny do pobrania w formie pliku PDF po zalogowaniu się do Konta Pacjenta.