

## **Regulamin korzystania z konsultacji Centrum Dietetycznego Online Narodowego Centrum Edukacji Żywieniowej**

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: [kontakt@ncez.pl](mailto:kontakt@ncez.pl).
2. Administratorem danych osobowych zebranych i udostępnionych za pośrednictwem strony [www.poradnia.ncez.pl](http://www.poradnia.ncez.pl) jest Usługodawca.
3. 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, przy czym świadczenie usług następuje poprzez kontakt audio lub audio-wideo 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, 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”). Przedmiot Konsultacji nie może obejmować innych osób niż pacjent (rozmówca).
4. Usługodawca jest obowiązany do dochowania należytej staranności oraz do świadczenia usług należytej jakości.
5. Konsultacji udzielają pracownicy lub inne osoby współpracujące lub działające na rzecz Usługodawcy, przy czym osoby te posiadają będą wykształcenie i wiedzę z zakresu dietetyki.
6. 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”).
7. 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 rubryk formularza rejestracyjnego. Dodatkowo, warunkiem założenia Konta Pacjenta jest udzielenie Usługodawcy wszelkich zgód oznaczonych jako zgody obligatoryjne.
8. Warunkiem założenia Konta Pacjenta i uzyskania Konsultacji jest wyrażenie przez Pacjenta zgody na:
  - a. obowiązywanie niniejszego Regulaminu,
  - b. przetwarzanie jego danych osobowych w zakresie określonym w formularzu rejestracyjnym, w tym do celów udzielenia Konsultacji oraz przyszłych Konsultacji, sprawozdawczości Usługodawcy, w tym rozliczenia się ze środków finansowych uzyskanych od podmiotów publicznych, zapewnienia wszystkich funkcjonalności Konta użytkownika, informowania o aktualnej działalności Usługodawcy,
  - c. korzystanie z elektronicznego urządzenia końcowego do świadczenia na jego rzecz usług w zakresie Konsultacji.
9. Konsultacje nie są udzielane osobom poniżej 18 roku życia.
10. Zakładając Konto użytkownika, podany przez Pacjenta adres e-mail służy, jako login, do tego, 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.
11. Dla Pacjentów posiadających Konto użytkownika, dostępne są następujące funkcjonalności:
  - a. Kalendarz umożliwiający umówienie się na Konsultację,
  - b. wysyłka e-mail potwierdzającego umówiony termin Konsultacji,
  - c. wysyłka e-mail przypominającego o terminie umówionej Konsultacji,
  - d. możliwość wypełnienia Ankiety,
  - e. rozmowy audio oraz audio-wideo w ramach Konsultacji,
  - f. karta pacjenta, za pośrednictwem której udostępniane są zalecenia udzielone podczas Konsultacji, historia Konsultacji oraz umożliwione jest przysyłanie plików zawierających wyniki badań do Usługodawcy,
  - g. inne – wynikające z bieżącej konfiguracji usług.
12. Prawidłowe wypełnienie formularza rejestracyjnego oraz wyrażenie wymaganych niniejszym Regulaminem zgód nie gwarantuje Pacjentowi uzyskania Konsultacji, w szczególności Konsultacji w preferowanym terminie.

13. Udzielenie Konsultacji ma charakter nieodpłatny i jest poprzedzone wypełnieniem Ankiety. Ankieta powinna być wypełniona zgodnie z prawdą. Ankieta zawiera dane dotyczące stanu zdrowia Pacjenta i jego cech fizjologicznych.
14. Usługodawca na adres e-mail lub telefoniczny, przesyła Pacjentowi – po umówieniu się w ramach Konta Pacjenta – informację o dniu i godzinie Konsultacji lub też braku terminów Konsultacji. Usługodawca zastrzega możliwość odwołania potwierdzonej Konsultacji lub też jej niezrealizowania.
15. Konsultacje odbywają w się od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-20.00 oraz w soboty w godzinach 9.00-17.00, z wyłączeniem dni uznanych ustawowo za wolne od pracy.
16. Konsultacja jest udzielana przez dietetyka i odbywa się w ten sposób, że dietetyk w umówionym terminie podejmie 3-krotną próbę kontaktu z Pacjentem po maksymalnie 3 sygnały. W razie niepowodzenia próby, Konsultację uznaje się za odwołaną.
17. Konsultacja jest udzielana w ramach funkcjonalności serwisu i trwa łącznie maksymalnie 25 minut. Pacjent jest zobowiązany na 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.
18. Przedmiot Konsultacji obejmuje:
  - a. weryfikację tożsamości Pacjenta przez Dietetyka,
  - b. odebranie od Pacjenta informacji o stanie jego zdrowia i oczekiwaniach co do przedmiotu porady,
  - c. rozmowę pomiędzy Dietetykiem, a Pacjentem, której przedmiotem jest porada co do zalecanego sposobu żywienia się lub też wpływie sposobu żywienia się na zdrowie Pacjenta.
19. Usługodawca zastrzega możliwość wcześniejszego zakończenia Konsultacji poprzez rozłączenie połączenia audio lub audio-wideo z Pacjentem.
20. Połączenie z Pacjentem zostaje zakończone:
  - a. jeżeli Pacjent odnosi się wulgarnie lub niekulturalnie do Dietetyka,
  - b. jeżeli temat rozmowy odbiega od przedmiotu Konsultacji zdefiniowanego w niniejszym Regulaminie,
  - c. w razie zakończenia się czasu Konsultacji określonego w niniejszym Regulaminie,
  - d. w razie wyrażenia przez Pacjenta woli zakończenia Konsultacji,
  - e. jeżeli Dietetyk uzna, że jakość połączenia jest zła.
21. 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:
  - a. Dietetyk, który udzielił Konsultacji,
  - b. Dietetyk 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.
22. Zawarcie umowy o nieodpłatne świadczenie usługi – Konsultacji następuje w momencie potwierdzenia tożsamości Pacjenta przez Dietetyka 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).
23. 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.
24. 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: [kontakt@ncez.pl](mailto:kontakt@ncez.pl) lub podczas rozmowy z Dietetykiem. W przypadku złożenia oświadczenia podczas rozmowy z Dietetykiem, Dietetyk utrwali w formie notatki z rozmowy fakt złożenia przez Pacjenta oświadczenia o cofnięciu którejkolwiek ze zgód.
25. 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,

- 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.
26. 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: [kontakt@ncez.pl](mailto:kontakt@ncez.pl). W ramach funkcjonalności serwisu, Usługodawca może zapewnić Pacjentowi funkcjonalność polegającą na automatycznym usunięciu jego Konta.
27. Pacjent może złożyć reklamację na jakość wyświadczonych mu usług, przy czym reklamacje można składać pisemnie na adres siedziby Usługodawcy lub na adres e-mail: [kontakt@ncez.pl](mailto:kontakt@ncez.pl). Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 dni.
28. Pozostałe informacje dla Pacjenta:
- a. *(warunki techniczne korzystania z usług)* do prawidłowego korzystania z usług wymagane jest posiadanie sprzętu komputerowego wraz z mikrofonem/kamerą internetową oraz dostępem do Internetu.
  - b. *(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: [kontakt@ncez.pl](mailto:kontakt@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: kontakt@ncez.pl

Ja/My(\*) niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy  
o świadczenie usług w zakresie utrzymania Konta Pacjenta w serwisie 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:** .....

- c. *(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 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.
- d. *(gwarancja i usługi posprzedażowe)* Usługodawca nie udziela gwarancji oraz nie świadczy usług posprzedażowych.
- e. *(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.
- f. *(czas trwania umowy)* umowa jest zawierana na czas nieoznaczony, do czasu usunięcia Konta Pacjenta z serwisu.
- g. *(minimalny czas trwania zobowiązań konsumenta)* na konsumenta niniejszym Regulaminem nie jest nakładane żadne zobowiązanie, co do którego zastrzeżono by minimalny czas jego trwania.
- h. *(kaucje i gwarancje finansowe)* na użytkownika/Pacjenta nie jest nakładany obowiązek złożenia jakiegokolwiek kaucji lub udzielenia jakiegokolwiek gwarancji finansowej.

- i. *(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.
  - j. *(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.
29. Zmiana Regulaminu następuje jednostronnym oświadczeniem woli wyrażonym przez Usługodawcę w formie korespondencji elektronicznej lub dokumentu elektronicznego przekazanego do akceptacji przez Pacjenta przy okazji jego pierwszego – po zmianie Regulaminu – logowania się do Konta. W przypadku zmiany Regulaminu dokonywanej w formie korespondencji elektronicznej, zmiana Regulaminu wchodzi w życie po upływie tygodnia od dnia poinformowania Pacjenta o jego zmianie, chyba że w tym czasie Pacjent wypowiedzie umowę.
- Brak akceptacji zmian Regulaminu powoduje rozwiązanie umowy.
30. Każda ze Stron może wypowiedzieć umowę o świadczenie usług zdefiniowanych w niniejszym Regulaminie w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym.
31. 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.