

REGULAMIN ANMA CENTRUM DIETETYKI

Regulamin obowiązuje od 18.03.2026 roku

Pakiety, czas trwania, ważność i ciągłość realizacji

1. **Ważność pakietu:** wykupiony pakiet ma określony termin ważności, **5 tygodni / 14 tygodni** od daty wskazanej na przesłanym Klientowi planie żywieniowym. Pakiet realizowany jest **w sposób ciągły**, bez przerw i przenoszenia niewykorzystanych elementów na później. W wyjątkowych okolicznościach dietetyk może zaproponować przedłużenie realizacji.
2. Niewykorzystane w terminie wizyty i plany **przepadają po upływie okresu ważności** pakietu i nie podlegają przeniesieniu na kolejne miesiące ani zamianie na inne usługi lub zwrotowi kosztów.
3. Pakiet Start obejmuje **1 wizytę kontrolną** miesięcznie, a pozostałe pakiety – **2 wizyty** miesięcznie.
4. **Dodatkowe wizyty** w trakcie realizacji pakietu (ponad liczbę przewidzianą w danym pakiecie) są **dodatkowo płatne** zgodnie z cennikiem.
5. **Wizyty po zakończeniu pakietu** są rozliczane jako konsultacja dietetyczna lub analiza składu ciała dla nowego pacjenta – zgodnie z cennikiem.

Plany żywieniowe

1. Przed przygotowaniem pierwszego planu żywieniowego Klient otrzymuje do wypełnienia **wywiad dietetyczny**, w którym zobowiązuje się rzetelnie i kompletnie podać wszystkie wskazane informacje.
2. Dieta i zalecenia są przygotowywane **wyłącznie dla Klienta wskazanego jako odbiorca diety i wyłącznie na podstawie informacji przekazanych przez Klienta**. Brak lub nieprawdziwe informacje mogą wpłynąć na trafność zaleceń – i nie stanowią podstawy roszczeń wobec dietetyka.
3. Lista wykluczeń oraz preferencji produktów i posiłków ustalana jest na etapie wywiadu i traktowana jako **kompletna**. Zmiany tej listy po otrzymaniu planu żywieniowego (wynikające z nie wskazanych wcześniej upodobań i czynników) nie są objęte pakietem i mogą wymagać dodatkowo płatnej modyfikacji. Dopuszczalne są aktualizacje z powodów zdrowotnych (np. nowa diagnoza, potwierdzona alergia/nietolerancja, istotna zmiana leków) i zostaną one uwzględnione w kolejnym planie żywieniowym.
4. Dietetyk zobowiązuje się dostarczyć plan żywieniowy do **trzech dni roboczych** (do końca dnia) od daty wizyty (w przypadku usług stacjonarnych) lub dostarczenia przez Klienta kompletnego wywiadu (w przypadku diety online) i opłacenia usługi.
5. Kolejne plany przekazywane są zgodnie z harmonogramem ustalonym przez dietetyka w porozumieniu z Klientem.
6. Klient akceptuje, że plan żywieniowy przekazywany jest w formacie pliku PDF, drogą mailową, na adres wskazany przez Klienta oraz udostępniony w panelu klienta w systemie AnMa Centrum Dietetyki. Dietetyk nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne z odczytem pliku.
7. Opóźnienie w przesłaniu planu diety z winy dietetyka przekraczające 24 godziny ponad deklarowany termin spowoduje, że ważność pakietu zostaje automatycznie przedłużona o liczbę dni opóźnienia + 1 dzień, a Klient otrzymuje dodatkowo jedną dodatkową korektę lub wymianę posiłku w ramach bieżącego miesiąca.
8. Klient uprawniony jest do wymiany posiłku w jadłospisie na własne życzenie (bez wskazań medycznych) w liczbie określonej dla wybranego pakietu: w pakiecie **Start** maksymalnie **1 posiłku** w miesiącu, w pakiecie

Standard/Standard Expert – maksymalnie **2 posiłków** w miesiącu, a w **pakiecie Full Care/Full Care Expert** – do **4 posiłków** w miesiącu.

9. Wymiany wynikające z oczywistego błędu dietetyka lub nieuwzględnienia danych podanych w wywiadzie nie są wliczane do limitu.
10. Chęć zmiany w jadłospisie należy zgłosić **do 24 godzin od otrzymania** planu posiłków.
11. W przypadku zgłoszenia chęci wymiany posiłku z powodów niemedycznych, Klient akceptuje, że dietetyk może oprzeć zamianę na kaloryczności, bez gwarancji idealnego odtworzenia założeń makroskładników. Otrzymuje wówczas nowy przepis mailowo/sms-owo, bez aktualizacji listy zakupów dla całego planu.
12. W przypadku pakietów Standard/Standard Expert i Full Care/Full Care Expert, przed opracowaniem planu dietetyk może zapytać Klienta o preferencje i życzenia do uwzględnienia w kolejnym planie żywieniowym. Klient może do niego zgłosić **do 2 krótkich wskazań** w przypadku pakietu **Standard/Standard Expert** i **do 5 krótkich wskazań** w przypadku pakietu **Full Care/Full Care Expert**. Dietetyk może odmówić uwzględnienia wskazań, które są sprzeczne z celem współpracy, zasadami dietetyki, są nielogiczne albo organizacyjnie nierealne.

Spotkania z dietetykiem

1. Wizyty u dietetyka są umawiane z wyprzedzeniem.
2. Czas trwania **pierwszej wizyty** w trybie współpracy **stacjonarnej** to zazwyczaj 60-90 minut, a wizyt kontrolnych - do 30 minut. Czas trwania wizyt online: do 30 minut.
3. Spotkania online odbywają się za pośrednictwem narzędzi Whatsapp/MS Teams/Google Meet (po ustaleniu z Klientem). Dietetyk nie odpowiada za problemy techniczne po stronie Klienta.
4. Odwołanie wizyty lub zmiana terminu jest możliwa najpóźniej **24 godziny** przed umówioną wizytą. Odwołanie po tym czasie lub nieobecność Klienta skutkuje uznaniem wizyty za zrealizowaną.
5. **Spóźnienie Klienta** powyżej **10–15 minut** może skutkować skróceniem wizyty o długość spóźnienia, bez obniżenia ceny – aby nie zakłócać wizyt kolejnych pacjentów oraz pracy gabinetu.
6. W przypadku odwołania wizyty przez dietetyka w czasie krótszym niż 24 godziny przed terminem dietetyk zaproponuje najszybszy dostępny termin oraz przedłuży ważność pakietu o 7 dni.
7. Umawiając pierwszą wizytę dla nowego Klienta, konieczne jest wpłacenie bezzwrotnej zaliczki w wysokości 50 zł (kwota ta jest następnie potrącana z ceny wizyty). W przypadku nieodwołania rezerwacji na mniej niż 24 godziny przed terminem, zaliczka przepada.

Komunikacja i dostępność

1. Komunikacja z dietetykiem możliwa jest **od poniedziałku do piątku** w godz. **9:00–18:00** (dni robocze).
2. Czas odpowiedzi (w ramach czasowych wskazanych powyżej):
 - o **Pakiet Start i Standard/Standard Expert**: do **24 godzin** w dni robocze,
 - o **Pakiet Full Care/Full Care Expert**: do **12 godzin** w dni robocze.
3. Rekomendowane kanały komunikacji: **e-mail, SMS, WhatsApp**. Wiadomości prywatne w mediach społecznościowych nie są kanałem obsługi i mogą pozostać bez odpowiedzi.

Płatności, brak płatności, zwroty

1. Płatność za usługę odbywa się **z góry**, przed rozpoczęciem realizacji pakietu lub wydaniem planu żywieniowego.
2. Brak płatności w dniu wizyty (lub w terminie wskazanym przez dietetyka) skutkuje brakiem wydania planu żywieniowego lub odwołaniem wizyty.
3. Opłata **nie podlega zwrotowi po rozpoczęciu realizacji usługi**, w szczególności po przeprowadzeniu wizyty, wydaniu planu, rozpoczęciu pracy merytorycznej.

4. **Umowy zawierane na odległość (online):** jeżeli Klient jest konsumentem i zawiera umowę na odległość, co do zasady przysługuje mu prawo odstąpienia w terminie 14 dni, z wyjątkami przewidzianymi prawem (w tym m.in. po rozpoczęciu spełniania świadczenia za wyraźną zgodą Klienta).

Odpowiedzialność

1. Dietetyk ponosi odpowiedzialność wyłącznie za **merytoryczną poprawność zaleceń żywieniowych** przygotowanych na podstawie danych przekazanych przez Klienta.
2. Klient ponosi odpowiedzialność za sposób realizacji diety w warunkach domowych.
3. Dietetyk nie odpowiada za skutki wynikające z modyfikowania diety na własną rękę przez Klienta oraz kwestie organizacyjne niezwiązane bezpośrednio z usługą, w tym koszty dojazdu i parkowania.
4. Dietetyk nie gwarantuje osiągnięcia konkretnych efektów wagowych lub zdrowotnych w określonym czasie. Efekty zależą od wielu czynników, m.in. stanu zdrowia, regularności, stosowania się do zaleceń, stylu życia.

Reklamacje

1. Reklamacje przyjmowane są wyłącznie **w formie pisemnej (e-mail)** na adres: biuro@anmacentrum.pl
2. Reklamacje dotyczą wyłącznie jakości merytorycznej usługi i nie obejmują subiektywnej oceny smakowej proponowanych dań lub efektów niezależnych od dietetyka.

Zamawiając dietę online, rezerwując wizytę stacjonarną lub wykupując pakiet, Klient oświadcza, że zapoznał się z regulaminem i akceptuje jego postanowienia.