

REGULAMIN USŁUGI CATERINGU DIETETYCZNEGO

w ramach Centrum Dietetycznego **Dietific**

§1

Właścicielem marki *Dietific* i wykonawcą usługi cateringu dietetycznego jest *COMPLETEAT Sp. z o. o.*, zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000429969, NIP: 679-308-41-23, z siedzibą w Krakowie, ul. Huculska 4A/21, 30-413 Kraków, zwana dalej **Usługodawcą**

Dane kontaktowe:

Tel: +48 797 400 929

email: zamowienia@dietific.pl

Klientem w niniejszym regulaminie określana jest osoba dokonująca zamówienia zestawu lub zestawów cateringu dietetycznego marki *Dietific*, która dokonała zapłaty za zamówiony catering.

§2

Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia usługi cateringu dietetycznego marki **Dietific**. Usługa cateringu dietetycznego definiowana w niniejszym regulaminie jest jako przygotowanie i dostarczenie zamówionego zestawu dietetycznych posiłków w ramach diety standardowej lub indywidualizowanej do klienta w określonych w zamówieniu dniach, lokalizacji i godzinach.

§3

Płatność za usługę następuje przed jej rozpoczęciem. Klient dokonuje płatności za pomocą przelewu na konto spółki *COMPLETEAT Sp. z o.o.*, z wykorzystaniem następujących danych: bank Idea Bank, nr konta **98 1950 0001 2006 5193 3987 0002**, w tytule przelewu należy wpisać swoje nazwisko i frazę 'catering dietetyczny' (*np. Jan Dietetyczny, catering dietetyczny*). Kwota płatności ustalana jest indywidualnie, odpowiednio do ustalonego pakietu dietetycznego i długości pierwszego zamówienia. Kolejne wpłaty, będące kontynuacją zamówienia dokonywane są w ten sam sposób, uwzględniając kalkulację na kolejny okres.

Możliwa jest płatność gotówkowa lub kartą płatniczą w punkcie konsultacyjnym pod adresem Lindego 1C w Krakowie - jednakże ta forma płatności wymaga wcześniejszego umówienia dnia i godziny wizyty w punkcie konsultacyjnym. Usługodawca udostępnia również możliwość płatności on-line za pomocą systemu tpay.com. Żadne opłaty nie są pobierane podczas dostawy zamówienia.

§4

Ustalony w zamówieniu termin rozpoczęcia świadczenia usługi może ulec zmianie, jeśli **Usługodawca** nie otrzyma płatności (nie zostanie ona zaksięgowana na koncie **Usługodawcy**) za usługę co najmniej 2 dni przed rozpoczęciem świadczenia usługi. **Usługodawca** w szczególnych przypadkach akceptuje również przesłane na adres *zamowienia@dietific.pl* potwierdzenia przelewu.

Zamówienie może zostać przedłużone na kolejny okres czasu, jeśli strony wyrażą taką wolę, a potwierdzeniem chęci kontynuowania usługi przez **Klienta** jest dokonanie w odpowiednim momencie wpłaty na konto **Usługodawcy** oraz przesłanie na adres e-mail **Usługodawcy** oświadczenia o chęci kontynuowania zamówienia.

W przypadku rezygnacji z usługi w trakcie trwania przyjętego do realizacji i opłaconego zamówienia **Klientowi** nie przysługuje zwrot wartości niewykorzystanych zestawów.

§5

Jeżeli **Klient** posiada uwarunkowania medyczne mogące wpłynąć na bezpieczeństwo spożywania przez niego posiłków dostarczonych przez **Usługodawcę** (np. alergie pokarmowe, celiakia, choroby dietozależne), **przed złożeniem zamówienia Klient** ma obowiązek omówić możliwość dostosowania zestawów do jego potrzeb z dietetykiem **Usługodawcy**. Jeżeli **Klient** nie uzgodni takiej możliwości z **Usługodawcą** nie przysługuje mu reklamacja z tytułu niedostosowania zestawów do jego uwarunkowań medycznych.

§6

Na potwierdzenie otrzymania płatności **Usługodawca** wystawi **Klientowi** paragon. Możliwe jest również wystawienie faktury VAT na żądanie **Klienta**, po przedstawieniu odpowiednich danych.

§7

1. Dostawy realizowane są na warunkach ustalonych przez **Klienta** i **Usługodawcę** podczas składania zamówienia, przy czym Usługodawca zastrzega, że w przypadku nieprzewidzianych sytuacji drogowych czas dostawy może ulec zmianie. W przypadku niemożliwości dostarczenia zestawu w ustalonym czasie kurier będzie się kontaktował z **Klientem** celem uzgodnienia alternatywnych, dogodnych dla klienta warunków dostawy.
2. **Usługodawca** oświadcza, że dostawy realizowane są przez firmę kurierską MR-Press Maciej Rejda, z którą **Usługodawca** ma podpisane wszystkie potrzebne porozumienia, w tym porozumienie o zachowaniu poufności danych klientów. W szczególnych przypadkach dostawy mogą zostać zrealizowane bezpośrednio przez **Usługodawcę**.
3. Zestawy dostarczane są w jednorazowych torbach foliowych w celu zabezpieczeniu zestawu przed warunkami atmosferycznymi. **Usługodawca** udostępnia **Klientowi** możliwość zakupu w przystępnej cenie torby ekologicznej oraz torby z izolacją termiczną. Zakupiona torba zostanie przekazana **Klientowi** wraz z dostarczonym zestawem.
4. W przypadku braku możliwości dostarczenia zestawu i nawiązania kontaktu z **Klientem** z winy **Klienta** usługę na dany dzień uznaje się za spełnioną, a **Klientowi** nie przysługuje refundacja ani dodatkowy dzień usługi.
5. **Klient** ma możliwość zawiesić świadczenie usługi, na czas nie dłuższy niż 2 tygodnie (chyba, że strony zgodzą się na inny termin), co w rezultacie przesuwa moment zakończenia świadczenia usługi o odpowiadający okres. Zgłoszenia takiego **Klient** musi dokonać **minimalnie 2 dni przed** terminem zawieszenia usługi, **do godziny 17:00**, mailowo lub telefonicznie. Zgłoszenie takie zostanie potwierdzone mailowo przez **Usługodawcę** (np. chcąc odwołać dostawę na środę, należy zgłosić ten fakt najpóźniej do 17:00 w poniedziałek).
6. **Klient** ma prawo zmienić adres i godziny dostawy, ma jednak obowiązek poinformować o tym **Usługodawcę** najpóźniej poprzedniego dnia do godziny 17:00. **Usługodawca** zastrzega sobie prawo do odmowy zmiany, jeśli nie jest ona możliwa do zrealizowania. Tego typu zmianę można zgłaszać mailowo lub telefonicznie, przy czym **Usługodawca** potwierdzi zmianę mailowo.

§8

1. **Klient** ma możliwość zgłoszenia reklamacji, jeśli dostarczony zestaw nie jest zgodny z ustaleniami niniejszej umowy oraz planu dietetycznego klienta. Reklamacja musi zostać zgłoszona telefonicznie lub mailowo do 24h od otrzymania zestawu. Podstawą przyjęcia reklamacji jest przedstawienie odpowiedniej dokumentacji fotograficznej stwierdzonych przez **Klienta** nieprawidłowości. **Usługodawca** ma obowiązek rozpatrzyć reklamację i udzielić odpowiedzi w formie emaila lub telefonicznie w przeciągu 24h od zgłoszenia.

2. **Usługodawca** nie bierze odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku niestosowania się przez **Klienta** do zaleceń zawartych na opakowaniach dostarczonych posiłków oraz ustaleń poczynionych z klientem, w szczególności:
 - zatajenia podczas zamawiania istotnych dla diety problemów zdrowotnych, alergii itp.
 - spożycia posiłków w czasie przekraczającym 72h od daty produkcji,
 - przechowywania posiłków w niewłaściwych warunkach,
 - przygotowania do spożycia w sposób różny niż wskazany na opakowaniach lub w załączonej instrukcji,
 - przekazania do spożycia osobom trzecim.
3. **Usługodawca** nie gwarantuje **Klientowi** osiągnięcia zamierzonego celu dietetycznego, jeśli nie zostaną spełnione zalecenia dietetyczne związane z otrzymywanymi zestawami (czasu spożycia, powstrzymanie się przed podjadaniem itd.) lub uniemożliwią to względy zdrowotne występujące po stronie **Klienta**.

§9

Usługodawca oświadcza, iż posiada wszelkie uprawnienia i potrzebne dokumenty do prowadzenia działalności, w ramach której oferuje usługę doradztwa dietetycznego oraz cateringu dietetycznego. Jednocześnie oświadcza, iż posiłki przygotowywane są w profesjonalnej kuchni, która posiada odpowiednie zezwolenia oraz posiada działające systemy dbałości o jakość i bezpieczeństwo produkcji. **Usługodawca** oświadcza również iż na swoją działalność posiada aktualną polisę OC, w tym również OC produktowe.

§10

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszym regulaminem zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie dane osobowe oraz teleadresowe uzyskane w związku ze złożeniem zamówienia są gromadzone i przechowywane zgodnie z Ustawą z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity: Dz. U. 2002 r. Nr 101 poz. 926, ze zm.). Dane te nie będą używane ani udostępniane osobom trzecim i będą używane wyłącznie w celach związanych z realizacją zamówienia oraz celach marketingowych przez COMPLETEAT Sp. z o.o., która to firma jest administratorem danych. Zmian lub usunięcia swoich danych osobowych można dokonać telefonicznie lub mailowo.

ZASADY KORZYSTANIA Z CATERINGU DIETETYCZNEGO

- Zestaw składa się z odpowiadającej zamówieniu ilości posiłków przygotowanych do spożycia w ciągu jednego dnia, o zróżnicowanej kaloryczności i wartości odżywczej. Najkorzystniejsze dla organizmu będzie spożywanie posiłków w zalecanej kolejności. Jeżeli nie jest to możliwe, należy pamiętać, że wszystkie przygotowane posiłki są pełnowartościowe, więc zamiana kolejności spożywania nie wpływa zasadniczo na skuteczność postępowania dietetycznego. Prosimy pamiętać o spożywaniu posiłków regularnie, w zbliżonych odstępach czasu (około 2.5 – 3 godziny), zgodnie ze swoim rytmem snu i aktywności. Pierwszy posiłek powinno się spożywać do godziny od przebudzenia, a ostatni około 2 godziny przed snem.
- W skład zestawu wchodzi posiłki, jednorazowa torba foliowa i komplet torebek do zaparzenia herbatek ziołowo, opcjonalnie komplet jednorazowych sztućców z serwetką oraz woda mineralna z naturalną kofeiną Power Water's. Odpłatnie (według cennika określonego w ofercie) może również zostać dostarczona torba ekologiczna lub torba termiczna do przenoszenia zestawów.
- Jedzenie dostarczane jest codziennie świeże i powinno być spożyte w ciągu najdłużej 72h od daty produkcji określonej na etykiecie.
- Prosimy pamiętać o przechowywaniu posiłków przed spożyciem w lodówce.
- Posiłki do spożycia na zimno polecamy wyciągnąć z lodówki około 15 – 30 minut przed spożyciem. Podgrzanie ich do temperatury otoczenia sprawi, że substancje smakowe będą lepiej wyczuwalne.
- Posiłki przeznaczone do spożycia na ciepło należy podgrzać z wykorzystaniem kuchenki mikrofalowej, na palniku (po przełożeniu do garnka) lub w piekarniku (po przełożeniu do naczynia żaroodpornego). W przypadku podgrzewania w kuchenke mikrofalowej przed wstawieniem należy wykonać kilka dziurek w folii zabezpieczającej danie lub odkleić jej fragment umożliwiając ucieczkę powstałej pary wodnej. W przypadku stosowania innych metod, aby uniknąć przesuszenia dania możliwe jest użycie kilku łyżek wody podczas podgrzewania.
- Oprócz dostarczonych posiłków w okresie diety należy pamiętać o dostarczaniu płynów w ilości nie mniej niż 1.5 – 2 l dziennie (woda źródlana, mineralna, delikatne napary herbat, herbatek owocowych i ziołowych). Nie powinno się spożywać napojów słodzonych, w tym soków.
- W razie wystąpienia jakichkolwiek problemów ze strony układu pokarmowego, wystąpienia uczucia głodu w ciągu dnia lub innych niepokojących dolegliwości prosimy o poinformowanie o zaistniałym problemie dietetyka Dietific.

Ze względu na wysoką zawartość błonnika pokarmowego oraz wykorzystanie ksylitolu do bilansowania słodkości dań z owocami przy rozpoczęciu korzystania z zestawów u osób szczególnie wrażliwych mogą wystąpić przejściowe, łagodne dolegliwości jelitowe (wzdęcia, biegunki).

ZAWIESZENIE DOSTAW i ZAMÓWIENIA:

2 dni przed datą dostawy do 17:00
(potwierdzone zgłoszenie mailowe, SMSowe lub telefoniczne)

ZMIANA ADRESU LUB TERMINU DOSTAWY:

1 dzień przed datą dostawy do 17:00
(potwierdzone zgłoszenie mailowe, SMSowe lub telefoniczne)

Obsługa Cateringu
+ 48 797 400 929 zamowienia@dietific.pl

Obsługa telefoniczna:

Poniedziałek – piątek: 09:00 – 20:00
Sobota: 09:00 – 15:00

Obsługa zgłoszeń SMS i email
oraz zamówień z formularza: całodobowo

Punkt Obsługi Klienta i Gabinet

Lindego Concept (III piętro – wejście obok Kantora)
ul. Lindego 1c, Kraków
+ 48 797 400 929

Nadzór dietetyczny

Dr Krystyna Pogoń – Kierownik Zespołu Dietetycznego Dietific
e-mail: k.pogon@dietific.pl