

## Regulamin Usług Gabinetu Dietetycznego i Sklepu Internetowego

### I. Regulamin Usług Gabinetu Dietetycznego

#### § 1

##### Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin Usług, dalej zwany Regulaminem, został sporządzony w celu określenia szczegółowych warunków oraz zasad korzystania z Usług oferowanych przez ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin NIP: 9222974888.
2. Regulamin jest dostępny na stronie [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl) oraz w siedzibie Gabinetu Dietetycznego ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin.
3. Warunkiem korzystania z oferowanych Usług jest zapoznanie się z treścią Regulaminu i akceptacja wszystkich jego punktów.

#### § 2

##### Definicje

1. Użyte w Regulaminie sformułowania oznaczają:
  - a. Analiza składu ciała – pomiar dokonywany za pomocą urządzenia zwanego Analizatorem, służącym do określenia parametrów ciała pacjenta, takich jak: masa ciała, BMI, zawartość i masa tkanki tłuszczowej, masa tkanki beztłuszczowej, zawartość wody całkowitej oraz poza i wewnątrzkomórkowej.
  - b. Ankieta – ankieta wypełniania przez Usługobiorcę (Pacjenta) dotycząca stanu zdrowia przed wykonaniem Usługi Masażu leczniczego.
  - c. Ankieta Żywieniowa – formularz służący do zebrania niezbędnych informacji o dotychczasowym sposobie oraz nawykach dotyczących odżywiania oraz informacji dotyczących obecnego stanu zdrowia Pacjenta celem wykonania Usługi.
  - d. Cennik – wartości kwotowe brutto należne za wykonanie usług. Aktualny Cennik znajduje się na stronie Gabinetu Dietetycznego – [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl)
  - e. Dietetyk – osoba świadcząca Usługi dietetyczne i Usługi psychodietetyczne – dietetyk kliniczny i psychodietetyk Agnieszka Cioś.
  - f. Dietoterapia – to proces mający na celu poprawę stanu zdrowia Pacjenta i zmniejszenie dolegliwości chorobowych poprzez zastosowanie planu żywieniowego i wskazówek dotyczących stylu życia.
  - g. Dzienniczek żywieniowy – spis produktów spożytych przez Pacjenta wraz z godzinami ich spożycia.
  - h. Formularz – narzędzie służące do zamówienia i umówienia Usługi w Gabinetcie poprzez stronę lub złożenia zapytania o dowolne Usługi.

- i. Jadłospis – jedna z Usług – ułożony na okres wybrany przez Pacjenta spośród dostępnych na stronie internetowej. Zawiera jadłospis, przepisy kulinarne oraz listę zakupów na każdy tydzień.
  - j. Konsultacja – konsultacja z Dietetykiem.
  - k. Konsultacja psychodietetyczna – konsultacja Pacjenta z Dietetykiem, której celem jest odzyskanie kontroli nad zachowaniami związanymi ze spożywaniem pokarmów oraz radzenie sobie z trudnościami w czasie stosowania diety i szeroko rozumiane wsparcie pacjenta w jego zmianie.
  - l. Stały kontakt e-mail – możliwość stałego kontaktu e-mailowego z Dietetykiem w trakcie trwania Pakietu (maksymalnie pięć wiadomości).
  - m. Kontakt e-mail – możliwość kontaktu z Dietetykiem w czasie pomiędzy kolejnymi konsultacjami (maksymalnie dwie wiadomości).
  - n. Masaż – masaż wisceralny, leczniczy, antycellulitowy wykonywany w siedzibie Usługodawcy przez wykwalifikowanego fizjoterapeutę.
  - o. Odchudzanie – proces mający na celu redukcję masy ciała Pacjenta.
  - p. Usługa – usługa świadczona przez ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin.
  - q. Usługodawca – Agnieszka Cioś jako Dietetyk reprezentujący firmę ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin NIP: 9222974888 lub inna osoba posiadająca odpowiednie uprawnienia do przeprowadzania Usług.
  - r. Usługobiorca (Pacjent) – osoba korzystająca z Usług oferowanych przez ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin NIP: 9222974888.
2. Usługi są świadczone zarówno w siedzibie Usługodawcy – ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin, jak też drogą elektroniczną, o ile charakter Usługi umożliwia wykonanie jej drogą elektroniczną, za pośrednictwem Strony Internetowej, telefonicznie lub poprzez wybrany przez Pacjenta i Usługodawcę komunikator internetowy.

### § 3

#### Rodzaj i zakres świadczonych Usług

1. W ofercie świadczonych Usług znajdują się: Masaż, Usługi dietetyczne oraz Usługi psychodietetyczne.
2. Szczegółowe warunki skorzystania z Usługi Masażu reguluje § 4.
3. Warunkiem skorzystania z Usług jest posiadanie komputera, urządzenia typu tablet, bądź innego urządzenia zawierającego oprogramowanie umożliwiające obsługę poczty e-mail.
4. Usługi dietetyczne to:
  - a. Konsultacja dietetyczna - pierwsza wizyta,
  - b. Konsultacja dietetyczna - kolejna wizyta,
  - c. Konsultacja dietetyczna wraz z planem żywieniowym,
  - d. Plan żywieniowy (7-dniowy, 14-dniowy, 4-tygodniowy),

- e. Analiza składu ciała,
  - f. Kontakt mailowy,
  - g. Pakiet LIGHT (Pierwsza wizyta opisana w § 4, jadłospis 14-dniowy, lista produktów zalecanych i niewskazanych, stały kontakt e-mail, Indywidualny plan odchudzania lub dietoterapii przesłany po konsultacji na e-mail Pacjenta),
  - h. Pakiet EXTRA (Pierwsza wizyta opisana w § 4, jadłospis 14-dniowy, lista produktów zalecanych i niewskazanych, stały kontakt e-mail, Indywidualny plan odchudzania lub dietoterapii przesłany po konsultacji na e-mail Pacjenta, Plan suplementacji),
  - i. Pakiet PREMIUM (Pierwsza wizyta opisana w § 4, jadłospis 4-tygodniowy, lista produktów zalecanych i niewskazanych, stały kontakt e-mail, Indywidualny plan odchudzania lub dietoterapii przesłany po konsultacji na e-mail Pacjenta, Plan suplementacji, elektroniczna waga kuchenna).
5. Usługi psychodietetyczne to:
- a. Konsultacja psychodietetyczna
  - b. Pakiet konsultacji psychodietetycznych (4 spotkania).
6. Usługi inne to:
- a. Bon podarunkowy,
  - b. Plan suplementacji – zawiera listę suplementów na okres maksymalnie 3 miesięcy wraz z informacją na temat przyjmowania danego suplementu, czasu suplementacji, celu danego suplementu i informacją, gdzie zakupić dany suplement.
  - c. Inna usługa – Usługa dietetyczna oraz Usługa psychodietetyczna nie znajdująca się w stałej ofercie, przygotowana na specjalne zamówienie Pacjenta (Indywidualny pakiet roczny, nielimitowany pakiet konsultacji, pakiet dla par).
7. Usługi Masażu to:
- a. Masaż wisceralny (terapia wisceralna),
  - b. Masaż leczniczy,
  - c. Masaż antycellulitowy
8. Celem skorzystania ze świadczonych Usług dietetycznych oraz Usług psychodietetycznych należy:
- a. skorzystać z jednej z wymienionych metod rezerwacji wymienionych w ust.8,
  - b. wypełnić i odesłać na adres [dietetyk@compl-eat.pl](mailto:dietetyk@compl-eat.pl) Ankiętę żywieniową oraz Dziennik żywieniowy otrzymany od Dietetyka.
9. Pacjent może zapisać się na wizytę:

- a. Przez formularz „Umów się na wizytę” – Formularz jest dostępny na stronie internetowej [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl). Po uzupełnieniu i przesłaniu formularza pracownik Gabinetu Dietetycznego kontaktuje się z Pacjentem poprzez wiadomość e-mail lub telefonicznie celem umówienia dokładnego terminu wizyty.
  - b. Przez telefon – pod numerem telefonu: 573 455 447 – rejestracja telefoniczna odbywa się w godzinach od 10.00 do 18.00 i jest możliwa za pomocą rozmowy telefonicznej lub wiadomości SMS. Po zainicjowaniu kontaktu przez Pacjenta pracownik Gabinetu Dietetyka kontaktuje się z Pacjentem celem ustalenia dogodnego terminu wizyty.
  - c. Przez wiadomość e-mail – po przesłaniu wiadomości na adres [dietetyk@compl-eat.pl](mailto:dietetyk@compl-eat.pl) – Pacjent otrzymuje zwrotną wiadomość od pracownika firmy poprzez e-mail lub upoważniony pracownik oddzwania na podany w wiadomości numer telefonu.
  - d. Poprzez serwis Znany Lekarz – <https://www.znanylekarz.pl/lokalizacja/lublin-polska/agnieszka-cios>
10. Pacjent rezerwujący Usługę dietetyczną oraz Usługę psychodietetyczną poprzez formularz na stronie, wiadomość e-mail, telefonicznie lub za pomocą serwisu Znany Lekarz otrzymuje zwrotną wiadomość na adres e-mail podany w czasie wypełniania formularza lub rozmowy telefonicznej wraz z informacjami na temat przygotowania się do wizyty i wskazówkami dojazdu do Gabinetu. W załączniku otrzymuje Ankiety żywieniową oraz Dzienniczek Żywieniowy

#### § 4

##### Masaż

1. Usługobiorca (Pacjent) może skorzystać z Usługi Masażu leczniczego wykonywanego przez wykwalifikowanego fizjoterapeutę w siedzibie Usługodawcy, o ile nie ma żadnych przeciwwskazań zdrowotnych do korzystania z tej Usługi.
2. W przypadku jakichkolwiek komplikacji lub problemów zdrowotnych, Pacjent powinien skonsultować z lekarzem wskazanie do masażu przed zapisaniem się na wizytę.
3. Pacjent jest zobowiązany podczas każdej wizyty do udzielenia prawdziwych informacji dotyczących swojego stanu zdrowia oraz istniejących przeciwwskazań do wykonania Usługi.
4. Celem skorzystania ze świadczonych Usług Masażu należy skorzystać z jednej z wymienionych metod rezerwacji wymienionych w ust.5.
5. Pacjent może zapisać się na wizytę:
  - a. Przez formularz „Umów się na wizytę” – Formularz jest dostępny na stronie internetowej [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl). Po uzupełnieniu i przesłaniu formularza pracownik Gabinetu kontaktuje się z Pacjentem poprzez wiadomość e-mail lub telefonicznie celem umówienia dokładnego terminu wizyty.
  - b. Przez telefon – pod numerem telefonu: 573 455 447 – rejestracja telefoniczna odbywa się w godzinach od 10.00 do 18.00 i jest możliwa za pomocą rozmowy telefonicznej lub wiadomości SMS. Po zainicjowaniu kontaktu przez Pacjenta pracownik Gabinetu kontaktuje się z Pacjentem celem ustalenia dogodnego terminu wizyty.

- c. Przez wiadomość e-mail – po przesłaniu wiadomości na adres biuro@compl-eat.pl – Pacjent otrzymuje zwrotną wiadomość od pracownika Gabinetu poprzez e-mail lub upoważniony pracownik oddzwania na podany w wiadomości numer telefonu.
6. Pacjent rezerwujący Usługę Masażu poprzez formularz na stronie, wiadomość e-mail lub telefonicznie otrzymuje zwrotną wiadomość na adres e-mail podany w czasie wypełniania formularza lub rozmowy telefonicznej wraz z informacjami na temat przygotowania się do wizyty i wskazówkami dojazdu do Gabinetu. W załączniku otrzymuje Ankietę dotyczącą stanu swojego zdrowia i ewentualnych przeciwwskazań do wykonania Usługi.
7. Usługa trwa 60 minut: 10 minut trwa konsultacja przez wykonaniem Masażu, 50 minut trwa Masaż. W przypadku spóźnienia się Pacjenta na umówioną wizytę Masaż może zostać skrócony o ilość spóźnionych minut.
8. W trakcie wykonywania Masażu w pomieszczeniu do tego przeznaczonym może przebywać wyłącznie fizjoterapeuta oraz Pacjent. Osoba trzecia może być obecna przy wykonywaniu Usługi tylko za zgodą fizjoterapeuty.
9. Pacjent każdorazowo w przypadku ewentualnego odczuwania dyskomfortu lub złego samopoczucia w trakcie lub po zabiegu, zobowiązany jest niezwłocznie poinformować o tym fizjoterapeutę.
10. Płatność za masaż jest dokonywana na zasadach opisanych w § 8.
11. Pacjent jest zobowiązany odwołać zarezerwowany termin najpóźniej 24h przed umówioną wizytą. W przypadku braku odwołania Pacjent ponosi pełny koszt jak za wykonaną Usługę.

## **§ 5**

### **Pierwsza wizyta (Dotyczy: Usługi dietetyczne)**

1. Pierwsza wizyta trwa ok. 60 – 80 minut.
2. Dietetyk wypełnia z Pacjentem Ankietę Żywieniową oraz Dzienniczek Żywieniowy lub wspólnie z Pacjentem analizują wcześniej wypełnione przez pacjenta materiały.
3. W trakcie wizyty wykonuje się analizę składu ciała Pacjenta, a następnie jest ona omawiana z Dietetykiem.
4. Dietetyk analizuje wyniki badań Pacjenta i doradza dokonanie innych, niezbędnych w procesie Dietoterapii badań.
5. Dietetyk rozmawia z Pacjentem na temat potrzeb Pacjenta oraz udziela Porad Dietetycznych.
6. Podsumowanie rozmowy oraz dodatkowe zalecenia i zakupiony przez siebie Jadłospis na wybraną liczbę dni Pacjent otrzymuje drogą e-mail w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych po zakończonej wizycie.

## **§ 6**

### **Kolejna wizyta (Dotyczy: Usługi dietetyczne)**

1. Druga i kolejne wizyty trwają ok. 30 – 60 minut.
2. Pacjent uzyskuje Porady dietetyczne związane z wprowadzanymi przez siebie zmianami dietetycznymi.

3. Dietetyk z Pacjentem analizuje Dzienniczek Żywieniowy. Na tej podstawie Pacjent uzyskuje kolejne zalecenia.
4. Dietetyk analizuje wyniki badań Pacjenta i na tej podstawie proponuje kolejne zmiany w Jadłospisie i zaleceniach.
5. Wykonywana jest ponowna Analiza składu ciała.
6. Pacjent ma możliwość zakupu kolejnych jadłospisów, które otrzyma drogą e-mail w ciągu maksymalnie 5 dni roboczych po zakończonej wizycie.

## § 7

### Konsultacja (Dotyczy: Psychodietetyka)

1. Pojedyncza Konsultacja trwa ok. 60 – 80 minut.
2. Ustalenie celu konsultacji odbywa się podczas pierwszej wizyty.
3. W trakcie konsultacji:
  - a. Dietetyk diagnozuje obecny stan Pacjenta i podstawy procesów wpływających na jego niewłaściwe zachowania żywieniowe oraz ewentualne przeszkody i trudności, z jakimi może zmagać się Pacjent w trakcie zmiany stylu życia.
  - b. Pacjent wraz z Dietetykiem pracuje nad swoją samokontrolą i samoobserwacją.
  - c. Ustala się cel dla Pacjenta do czasu kolejnej konsultacji.
4. Konsultacja opiera się o rozmowę oraz ćwiczenia motywacyjne.

## § 8

### Płatności

1. W trakcie pierwszej wizyty Usługodawca ustala z Pacjentem zakres świadczonych na jego rzecz Usług.
2. Cennik Usług dostępny jest w siedzibie ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, poziom -1, 20-080 Lublin oraz na stronie [www.compl-eat.pl/cennik](http://www.compl-eat.pl/cennik)
3. Płatności za Usługi dokonuje się po wizycie u Usługodawcy w jego siedzibie ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, poziom -1, 20-080 Lublin NIP: 9222974888 lub po skorzystaniu z Usługi w formie elektronicznej, zgodnie z obowiązującym Cennikiem.
4. Płatności za Usługi dokonuje się na podstawie faktury VAT otrzymanej od Usługodawcy na adres e-mail podany przez Pacjenta. Płatność należy uregulować w terminie wskazanym na fakturze VAT.
5. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmian cen znajdujących się w Cenniku poprzez opublikowanie nowego Cennika na stronie [www.compl-eat.pl/cennik](http://www.compl-eat.pl/cennik)
6. Płatności dokonuje się za pośrednictwem przelewu bankowego na konto firmowe w Banku Nest Bank na Nr: 61 1870 1045 2078 1045 7484 0001
7. Nieopłacenie Usług w terminie wskazanym na fakturze VAT, o której mowa w ust. 4 jest równoznaczne z anulowaniem realizacji wybranej Usługi.

## § 9

### Prawa i obowiązki Pacjenta

1. Pacjent ma prawo do:
  - a. Korzystania z Usług świadczonych przez wyłącznie wykwalifikowany personel posiadający wykształcenie specjalistyczne.
  - b. Konsultowania z Usługodawcą uzasadnionych wątpliwości dotyczących zakupionych Usług zgodnie z zasadami opisanymi w §12,
  - c. Reklamacji zakupionej Usługi – na zasadach opisanych w § 10.
  - d. Zmiany zarezerwowanego terminu skorzystania z wybranej Usługi – zmiany można dokonać po wcześniejszym skontaktowaniu się z ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin i wyznaczeniu nowego terminu. Rezygnacja z umówionego terminu i wyznaczenie nowej daty spotkania jest możliwe najpóźniej do 24h przed umówionym terminem, z zastrzeżeniem § 11.
2. Pacjent jest zobowiązany do:
  - a. Opłacenia Usługi według zasad opisanych w § 8.
  - b. Podania aktualnych i prawdziwych danych osobowych podczas wypełniania Formularza, Ankiety oraz Ankiety Żywieniowej. W przypadku zmiany tych danych Pacjent jest zobowiązany do poinformowania o tym Usługodawcy. W przypadku udzielenia przez Pacjenta informacji niepełnych lub niezgodnych z prawdą dotyczących jego stanu zdrowia Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za następstwa stosowania przez Pacjenta ułożonej diety oraz korzystania z Usługi Masażu.
  - c. Korzystania z Usług zgodnie z Regulaminem i przepisami prawa.
  - d. Zapoznania się z materiałami przygotowanymi przez Usługodawcę i Przestrzegania jadłospisu oraz innych zaleceń bez ich modyfikacji, o ile nie zastrzeżono inaczej.
  - e. Skonsultowania braku przeciwwskazań do zastosowania jadłospisu oraz Masażu przed przystąpieniem do jego stosowania z lekarzem i prowadzenia regularnych spotkań kontrolnych w czasie stosowania Diety oraz Masażu.
  - f. Wykonania badań wskazanych przez Usługodawcę i niezbędnych w procesie dietoterapii. Odmowa wykonania badań może wpłynąć na efekt końcowy dietoterapii.
3. Pacjent nie może:



a. Rozpowszechniać i udostępniać osobom trzecim dokumentów będących własnością ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin, szczególnie w celach zarobkowych. Materiały otrzymane w ramach usług ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin Pacjent będzie wykorzystywał wyłącznie do użytku osobistego.

b. Zaniechać diagnostyki i leczenia dotychczasowo stwierdzonych chorób, szczególnie przewlekłych bez konsultacji z lekarzem. Zdrowe nawyki żywieniowe wspierają dietoterapię oraz łagodzą objawy chorobowe, ale nie zastępują leków.

## **§ 10**

### **Reklamacje**

1. Pacjent ma możliwość złożenia reklamacji, jeśli proponowane Usługi nie są zrealizowane przez Usługodawcę zgodnie z zasadami obowiązującego Regulaminu.

2. Reklamacje należy złożyć w terminie 7 dni licząc od dnia wystąpienia zdarzenia podlegającego reklamacji.

3. Reklamację można złożyć w formie elektronicznej pod adresem e-mail: biuro@compl-eat.pl

4. Reklamacja winna zawierać Imię i Nazwisko oraz zakres reklamacji i przyczyny jej zgłoszenia.

5. Reklamacje będą rozstrzygane przez Właściciela ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, poziom -1, 20-080 Lublin NIP: 9222974888 w ciągu 14 dni od momentu otrzymania zgłoszenia, po czym odpowiedź zostanie udziela poprzez zwrotną wiadomość e-mail do nadawcy.

## **§ 11**

### **Odstąpienie od Umowy**

1. Pacjent może odstąpić od umowy dotyczącej Usług stacjonarnych do czasu odbycia Usługi po wcześniejszym poinformowaniu o woli odstąpienia od umowy na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

2. Odstąpienie od umowy zgodnie z zachowaniem min. 24h odstępu od umówionego terminu odbywa się bez ponoszenia konsekwencji finansowych. Po tym czasie, Pacjent traci możliwość skorzystania z opłaconej konsultacji, a wpłacona kwota za Usługę nie jest mu zwracana.

3. Uzyskanie Konsultacji lub skorzystanie z Usługi jest równoznaczne z wywiązania się przez Usługodawcę z przedmiotu umowy. Po zrealizowaniu Usługi przez Usługodawcę nie jest możliwe odstąpienie od umowy.

4. W przypadku rezygnacji Pacjenta po Pierwszej wizycie, przy zadeklarowanej wcześniej chęci korzystania z innych Usług – Pacjent płaci tylko za Pierwszą wizytę na zasadach opisanych w § 7.

## **§ 12**

### **Prawa, obowiązki i wyłączenia z odpowiedzialności Usługodawcy**

1. Usługodawca jest zobowiązany do zrealizowania Usług zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

2. Świadczone dla Pacjenta Usługi opierają się na aktualnej wiedzy naukowej, z zastrzeżeniem, że Usługodawca nie bierze odpowiedzialności za efektywność wybranych przez Pacjenta Usług.
3. Usługodawca ma prawo do:
  - a. Wprowadzenia modyfikacji i zmian w obrębie platformy internetowej [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl).
  - b. Wprowadzenia zmian w Regulaminie i Cenniku poprzez opublikowanie ich nowej wersji na stronie [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl).
  - c. Niewykonania Usługi w przypadku, gdy Pacjent nie spełni wymagań zawartych w niniejszym Regulaminie.
  - d. Odmowy wykonania usługi w przypadku, gdy oczekiwania Pacjenta nie są zgodne z ofertą ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności:
  - a. W przypadku podania nieprawdziwych Danych Osobowych przez Pacjenta.
  - b. W przypadku uzupełnienia Formularza, Ankiety, Ankiety Żywieniowej lub Dzienniczka Żywieniowego niezgodnie ze stanem faktycznym.
  - c. W przypadku nie poinformowania Usługodawcy o zmianach dotyczących stanu zdrowia i aktualnie przyjmowanych leków.
  - d. Za brak uzyskania przez Pacjenta oczekiwanych rezultatów po zastosowaniu zamówionego Jadłospisu i przygotowanych przez Dietetyka zaleceń. Ze względu na uwarunkowania genetyczne, indywidualne predyspozycje oraz inne czynniki wpływające na metabolizm, efekty mogą być one inne niż spodziewane.

### **§ 13**

#### **Postanowienia końcowe**

1. Pozostałe zagadnienia niezawarte w Regulaminie regulowane są przez przepisy polskiego prawa.
2. Właściwym do rozstrzygania sporów mogących wyniknąć z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy rzeczowo w Lublinie.
3. Usługodawca zastrzega sobie prawo zmiany powyższego Regulaminu poprzez opublikowanie nowego Regulaminu na stronie [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl)
4. Regulamin wchodzi w życie z chwilą opublikowania go na stronie.

## II. Regulamin Sklepu Internetowego

### § 1

#### Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin, zwany dalej "Regulaminem", określa zasady korzystania ze sklepu internetowego znajdującego się pod adresem [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl) zwanego dalej „Sklepem”.
2. Sklep prowadzony jest przez Agnieszkę Cioś prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin NIP: 9222974888 adres do korespondencji: [biuro@compl-eat.pl](mailto:biuro@compl-eat.pl), zwanego dalej "Administratorem".
3. Każda osoba przed przystąpieniem do użytkowania Sklepu powinna zapoznać się z jego Regulaminem.
4. Dokonywanie zakupów w Sklepie wymaga od Klienta posiadania aktywnego i sprawnego konta poczty elektronicznej e-mail.

### § 2

#### Definicje

1. Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają odpowiednio:
  - a) **Sklep** – sklep internetowy działający pod adresem [www.compl-eat.pl](http://www.compl-eat.pl), prowadzący sprzedaż produktów cyfrowych na odległość,
  - b) **Klient** – każdy podmiot dokonujący zakupu w Sklepie Internetowym zgodnie z treścią Regulaminu, w tym Konsument jak i Przedsiębiorca.
  - c) **Użytkownik** – każdy podmiot korzystający z Internetu, który wejdzie na stronę internetową Sklepu.
  - d) **Konto Klienta** – pole zawierające dane na temat przeprowadzanych transakcji oraz instrument służący do realizacji składanych przez Klienta zamówień.
  - e) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej z przedsiębiorcą niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
  - f) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, dokonująca czynności prawnej we własnym imieniu w ramach działalności gospodarczej lub zawodowej.
  - g) **Dni robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, poza dniami ustawowo wolnymi od pracy.
  - h) **Regulamin** – niniejszy dokument, określający warunki i zasady korzystania ze Sklepu Internetowego oraz nabywania w nim produktów.
  - i) **Rejestracja** – dobrowolne podanie danych przez Klienta Sklepu polegające na wypełnieniu formularza dostępnego na łamach tego Sklepu.
  - j) **Materiał** – treść cyfrowa, którą może kupić Użytkownik za pośrednictwem sklepu – m.in. ebook w formacie PDF. Materiał jest plikiem elektronicznym o formacie uzależnionym od zawartości Materiału.

### § 3

#### Rodzaje i zakres działalności Sklepu

Za pośrednictwem Sklepu prowadzona jest sprzedaż na odległość za pomocą sieci Internet asortymentu z zakresu produktów elektronicznych – plików cyfrowych o różnych formatach.

## § 4

### Wymogi techniczne

1. W celu prawidłowego i niezakłóconego korzystania ze Sklepu stacja/ urządzenie końcowe Klienta winna spełniać poniższe minimalne wymagania techniczne:
  - a) aktywne łącze internetowe,
  - b) włączona akceptacja plików cookies oraz Skryptów Java,
  - c) Klient powinien posiadać aktywny adres e-mail.
2. Sklep nie jest zobowiązany do dostarczenia powyższych urządzeń i/lub oprogramowania.
3. Instalacja oprogramowania, o którym mowa w ust. 1 jest przedmiotem oddzielnej umowy licencyjnej pomiędzy Klientem a licencjodawcą.
4. Witryna internetowa sklepu dopasowana jest do każdej rozdzielczości ekranu.

## § 5

### Zasady dokonywania zakupów

1. Sklep, przed dokonaniem potwierdzenia zakupu, przedstawia Klientowi następujące informacje:
  - a) dokładny opisu danego produktu i jego cech,
  - b) łączną cenę zamówionych produktów wraz z podatkami, a także opłatą za transport, dostarczenie lub usługi pocztowe oraz podsumowującą łączną kwotę zamówienia z wybraną opcją dostawy,
  - c) dotyczące sposobu i terminu zapłaty,
  - d) dotyczące sposobu i terminu spełnienia świadczenia przez przedsiębiorcę.
2. Dokonanie zakupu Produktu nie wymaga rejestracji w Sklepie.
3. Składanie zamówienia odbywa się za pomocą formularza, dostępnego na stronie sklepu dostępnego po naciśnięciu przycisku „Dodaj do koszyka” pod opisem danego produktu, a następnie w podsumowaniu listy/koszyka zakupów, po naciśnięciu przycisku „Kupuję i płacę” w którym Klient podaje następujące dane:
  - a) Imię i nazwisko lub nazwa firmy,
  - b) Adres email,
  - c) Numer telefonu,
  - d) NIP (dla klientów – przedsiębiorców).
4. Klient składa zamówienie po zapoznaniu się z informacjami określonymi w treści Regulaminu sklepu oraz informacjami wskazanymi w ust. 1, które zostaną wyświetlone w postaci elektronicznej w ostatnim etapie wypełniania elektronicznego formularza poprzedzającym wyrażenie woli związania się umową poprzez kliknięcie przycisku „Kupuję i płacę”. Po przeczytaniu zgromadzonych informacji określonych dla danego zamówienia Klienta, Klient wyraża wolę związania umową poprzez naciśnięcie przycisku „Kupuję i płacę”.
5. Wszystkie ceny podawane na stronach Sklepu są w złotych polskich i zawierają podatek VAT.
6. Sklep zobowiązuje dostarczenia rzeczy pozbawionych wad.
7. Zamówienie uważa się za przyjęte do realizacji po potwierdzeniu przez Sklep przyjęcia zamówienia złożonego przez Klienta: potwierdzenie przyjęcia zamówienia przesyłane jest automatycznie po złożeniu zamówienia przez Klienta.
8. Sklep może wstrzymać przyjęcie zamówienia w sytuacji podjęcia wątpliwości co do prawdziwości bądź rzetelności wskazanych przez Klienta danych w formularzu rejestracyjnym. W takim przypadku Sklep niezwłocznie skontaktuje się z Klientem w celu wyjaśnienia przedmiotowych wątpliwości.
9. W przypadku niedostępności części produktów objętych zamówieniem Klient jest o tym niezwłocznie informowany. Klient decyduje, czy zamówienie ma być zrealizowane częściowo czy w całości anulowane.

10. Klient i Sklep związani są ceną Produktu obowiązującą w chwili złożenia na niego zamówienia.
11. W Sklepie honorowane są następujące sposoby płatności:
  - a) zwykły przelew na numer konta: Nest Bank: 61 1870 1045 2078 1045 7484 0001
  - b) system płatności elektronicznych.
12. Termin na wykonanie płatności wynosi 3 dni robocze od dnia przyjęcia zamówienia do realizacji.
13. Umowę uznaje się za zawartą z chwilą potwierdzenia przyjęcia zamówienia z chwilą dokonania wpłaty przez Klienta, po uprzednim otrzymaniu potwierdzenia przyjęcia zamówienia do realizacji.
14. Zamówiony towar jest wysyłany w przeciągu 1 dnia roboczego: od zaksięgowania kwoty należnej za produkt w przypadku wyboru płatności z góry.
15. Towar wysyłany jest za pomocą wiadomości e-mail.
16. Każdy e-book zamówiony przez Klienta będzie oznaczony danymi osobowymi podanymi przez Klienta przy składaniu zamówienia.
17. W przypadku zamówienia kilku sztuk towaru towar przesyłany jest w jednej wiadomości e-mail. O wysłaniu towaru Klient zostanie powiadomiony drogą mailową.
18. Wraz z Produktem wysyłana jest wiadomość e-mail potwierdzająca dokonanie zakupu.
19. Na życzenie Klienta wystawiana jest faktura VAT. Klient zobowiązany jest do podania pełnych danych niezbędnych do prawidłowego wystawienia faktury VAT:
  - a) Imię i nazwisko/firmę,
  - b) Adres zamieszkania/siedziby,
  - c) Numer NIP (w przypadku firm),
  - d) Numer zamówienia,
  - e) Adres korespondencyjny.
20. Każdy rejestrujący się i/lub dokonujący zamówienia Klient wyraża zgodę na otrzymywanie na podany przez siebie adres e-mail informacji związanych z przebiegiem transakcji, zawiadomień o zmianach w niniejszym Regulaminie.
21. Inne informacje dotyczące działania Serwisu, a także zawierające informację handlową o nowych produktach lub usługach Serwisu, o promocjach Serwisu oraz promujących produkty partnerów Administratora przesyłane będą tylko tym Klientom, którzy wyrazili na to zgodę.

## **§ 6**

### **Reklamacje**

1. W zakresie reklamacji Klient będący Konsumentem może realizować uprawnienia przyznane przez przepisy ustawy kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz. U. nr 16, poz. 93 ze zm.) oraz ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827 z dnia 24 czerwca 2014 r.).
2. Sklep jest odpowiedzialny względem Klienta z tytułu rękojmi, jeżeli rzecz sprzedana (towar) ma wadę fizyczną lub prawną. Wada fizyczna polega na niezgodności rzeczy sprzedanej (towaru) z umową. W szczególności rzecz sprzedana (towar) jest niezgodna z umową, jeżeli:
  - a) nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
  - b) nie ma właściwości, o których istnieniu Sklep zapewnił Klienta w tym przedstawiając próbkę lub wzór,
  - c) nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował Sklep przy zawarciu umowy, a Sklep nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,

- d) została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.
3. Reklamacje dotyczące zamówionych towarów mogą być składane drogą mailową na adres: [biuro@compl-eat.pl](mailto:biuro@compl-eat.pl)
4. Wnosząc reklamację, prosimy o podanie następujących danych: imię i nazwisko Klienta, adres, dane pozwalające na identyfikację sprzedaży (np. login, numer zamówienia, datę transakcji), przedmiot i przyczynę reklamacji, dane kontaktowe.
5. Określając sposób realizacji zobowiązań Sklepu w zakresie zgłoszonej reklamacji w przedmiocie wystąpienia wad fizycznych lub prawnych rzeczy, Klient będący konsumentem, ma prawo złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od umowy, chyba, że Sklep niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Klienta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniona lub naprawiana przez sprzedawcę (Sklep) albo Sklep nie uczynił zadość obowiązкови wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
6. Jeżeli Klient jest Konsumentem może zamiast zaproponowanego przez Sklep usunięcia wady żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo zamiast wymiany rzeczy żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Klienta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sklep. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Klienta inny sposób zaspokojenia.
7. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.
8. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.
9. Reklamacje zgłaszane przez Klienta będą rozpatrywane w terminie do 14 dni od momentu ich zgłoszenia. Brak oświadczenia w tym terminie uważa się za uznanie roszczeń zgłoszonych przez Klienta.
10. Klient zostanie powiadomiony o rozstrzygnięciu zgłoszonej reklamacji tą samą drogą, jaką przesłana została reklamacja, chyba, że Klient zastrzeże inną formę kontaktu. Rozstrzygnięcie reklamacji zostanie dodatkowo przesłane drogą elektroniczną na wskazany przez Klienta adres e-mail.
11. W przypadku pozytywnego rozstrzygnięcia reklamacji Sklep wysyła do Klienta Towar wolny od wad lub z usuniętą w rozsądnym czasie wadą. Jeśli naprawa lub wymiana na nowy danego produktu nie są możliwe z przyczyn wskazanych w ust. 5 i 6, Sklep stosownie do złożonego przez Klienta alternatywnego żądania – obniży cenę lub zwróci równowartość ceny produktu, powiększoną o koszty przesyłki.
12. Prawo do rękojmi wyłączone jest wobec Klientów dokonujących zakupów jako Przedsiębiorcy.

## § 7

### Odstąpienie od umowy przez konsumenta

1. Zgodnie z Ustawą z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz. U. 2014 poz. 827) Klient będący konsumentem ma prawo do pisemnego odstąpienia od zawieranej umowy w terminie czternastu dni od dnia wydania rzeczy tj. od momentu, w którym Klient otrzymał na skrzynkę e-mail wiadomość zawierającą zamówiony materiał.
2. Do zachowania czternastodniowego terminu, o którym mowa w ust. 1, wystarczające jest wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem.

3. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór został zamieszczony w załączniku do niniejszego regulaminu. Korzystanie z przedmiotowego formularza jest fakultatywne.

4. Zgodnie z art. 38 ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, zgodnie z ustawą, nie przysługuje konsumentowi w wypadkach:

a) o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy,

b) w której cena lub wynagrodzenie zależy od wahań na rynku finansowym, nad którymi przedsiębiorca nie sprawuje kontroli, i które mogą wystąpić przed upływem terminu do odstąpienia od umowy,

c) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb,

d) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do użycia,

e) w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu,

f) w której przedmiotem świadczenia są rzeczy, które po dostarczeniu, ze względu na swój charakter, zostają nierozłącznie połączone z innymi rzeczami,

g) w której przedmiotem świadczenia są napoje alkoholowe, których cena została uzgodniona przy zawarciu umowy sprzedaży, a których dostarczenie może nastąpić dopiero po upływie 30 dni i których wartość zależy od wahań na rynku, nad którymi przedsiębiorca nie ma kontroli,

h) w której konsument wyraźnie żądał, aby przedsiębiorca do niego przyjechał w celu dokonania pilnej naprawy lub konserwacji; jeżeli przedsiębiorca świadczy dodatkowo inne usługi niż te, których wykonania konsument żądał, lub dostarcza rzeczy inne niż części zamienne niezbędne do wykonania naprawy lub konserwacji, prawo odstąpienia od umowy przysługuje konsumentowi w odniesieniu do dodatkowych usług lub rzeczy,

i) w której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu; o dostarczanie dzienników, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę,

j) zawartej w drodze aukcji publicznej,

k) o świadczenie usług w zakresie zakwaterowania, innych niż do celów mieszkalnych, przewozu rzeczy, najmu samochodów, gastronomii, usług związanych z wypoczynkiem, wydarzeniami rozrywkowymi, sportowymi lub kulturalnymi, jeżeli w umowie oznaczono dzień lub okres świadczenia usługi,

l) o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa odstąpienia od umowy.

5. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Klientowi zwracane są wszystkie otrzymane od niego płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sklep został poinformowany o decyzji Klienta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy ze Sklepem.

6. Zwrotu płatności Sklep dokonuje przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba, że Klient wyraźnie zgodził się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## § 8

### **Postanowienia końcowe i opis możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń**

1. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie mają na celu wyłączać ani ograniczać jakichkolwiek praw Klienta będącego jednocześnie Konsumentem przysługujących mu na mocy bezwzględnie wiążących przepisów prawa. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego Regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w tym w szczególności ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta(Dz. U. 2014 poz . 827 z dnia 24 czerwca 2014 r.) oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz.U. 1964 nr 16 poz. 93 ze zm.).

3. Informacje w zakresie możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej.

4. Klient będący konsumentem posiada m.in. następujące możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:

a) Stały polubowny sąd konsumencki działający przy Inspekcji Handlowej - możliwość zwrócenia się z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej Umowy Sprzedaży,

b) wojewódzki inspektor Inspekcji Handlowej - możliwość zwrócenia się z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego do czasu zakończenia sporu między Klientem a sklepem,

c) powiatowy (miejski) rzecznik konsumentów lub organizacja społeczna, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich). Porady udzielane są przez Federację Konsumentów pod bezpłatnym numerem infolinii konsumenckiej 800 007 707 oraz przez Stowarzyszenie Konsumentów Polskich pod adresem email [porady@dlakonsumentow.pl](mailto:porady@dlakonsumentow.pl)

d) platformie Online Disputes Resolution (ODR) dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

5. W przypadku nierozwiązania sporu w drodze polubownej, właściwym do rozstrzygnięcia sporów mogących wyniknąć z niniejszego Regulaminu jest sąd powszechny właściwy rzeczowo w Lublinie.



## **Załączniki do Regulaminu**

### **INFORMACJE DOTYCZĄCE KORZYSTANIA Z PRAWA ODSTĄPIENIA OD UMOWY– POUCZENIE O ODSTĄPIENIU OD UMOWY**

#### **Prawo odstąpienia od umowy**

Mają Państwo prawo odstąpić od niniejszej umowy w terminie 14 dni bez podania jakiejkolwiek przyczyny. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Państwa weszła w posiadanie rzeczy. Tracą Państwo prawo do odstąpienia od umowy o dostarczanie treści cyfrowych, które nie są zapisane na nośniku materialnym, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za Waszą wyraźną zgodą przed upływem terminu do odstąpienia od umowy. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, muszą Państwo poinformować osobę odpowiedzialną za wykonanie czynności odstąpienia od umowy:

ComplEAT Agnieszka Cioś ul. Niecała 3/12, 20-080 Lublin NIP: 9222974888  
adres do korespondencji: biuro@compl-eat.pl

Mogą Państwo skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy, jednak nie jest to obowiązkowe. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy, aby wysłali Państwo informacje dotycząca wykonania przysługującego Państwu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

#### **Skutki odstąpienia od umowy**

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy zwracamy Państwu wszystkie otrzymane od Państwa płatności, niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa decyzji o wykonaniu prawa odstąpienia od niniejszej umowy. Zwrotu płatności dokonamy przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Państwa użyte w pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie zgodziliście się Państwo na inne rozwiązanie; w każdym przypadku nie poniosą Państwo żadnych opłat w związku z tym zwrotem.

## FORMULARZ ODSTAPIENIA OD UMOWY

Informujemy, iż formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy.

Korzystanie z formularza jest fakultatywne.

ADRES DO KONTAKTU:

Sklep .....

.....

adres internetowy – ..... e-mail – ....., telefon .....

Ja/My(\*)

niniejszym informuje/informujemy(\*) o moim/naszym odstąpieniu od

umowy sprzedaży następujących rzeczy(\*)

umowy dostawy następujących rzeczy(\*)

umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy(\*)

o świadczenie następującej usługi(\*)

Data zawarcia umowy(\*)/odbioru(\*)

Imię i nazwisko konsumenta(-ów)

Adres konsumenta(-ów)

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

Data

(\*) Niepotrzebne skreślić.