

# Regulamin

Witaj na stronie internetowej sanovia.com.pl. Zanim dokonasz zakupu zachęcam do zapoznania się z Regulaminem. Określa on warunki i zasady zawierania umowy, w tym w jaki sposób możesz złożyć zamówienie, jak będę realizować umowę, kiedy i jak możesz odstąpić od umowy.

## DANE SPRZEDAWCY

Umowę zawierasz z Pauliną Ciechowicz-Sanok prowadzącą działalność nierejestrowaną (nieewidencjonowaną), adres Akacyjowa 9, 26-640 Skaryszew.

- tel. +48 694 486 723

- e-mail kontakt@sanovia.com.pl

- adres: Akacyjowa 9, 26-640 Skaryszew

## DEFINICJE

**Serwis** – serwis internetowy dostępny w domenie [www.sanovia.com.pl](http://www.sanovia.com.pl) i wszystkie jego podstrony, gdzie świadczone są usługi i zawierana umowa między Klientem a Sprzedawcą.

**Sprzedawca, Dietetyk** – Paulina Ciechowicz-Sanok, adres Akacyjowa 9, 26-640 Skaryszew

**Klient** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna posiadająca zdolność prawną, zawierająca Umowę ze Sprzedawcą.

**Regulamin** – niniejszy Regulamin Serwisu.

**Konsultacje** - usługa świadczona przez Sprzedawcę w formie spotkania online lub wideokonferencji przy użyciu platformy do komunikacji online, tj. Google Meet lub w formie telefonicznej.

**Konsument** - osoba fizyczna, która zawiera umowę w celach prywatnych, niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.

**Media społecznościowe** - platformy społecznościowe w ramach, których Sprzedawca posiada konto, za pośrednictwem których kontaktuje się z Klientami lub innymi użytkownikami platformy, tj. Instagram

**Aplikacja** - aplikacja mobilna AvoDiet opracowana i prowadzona przez JustForFood sp. z o.o., z siedzibą ul. Lęborska 3B, 80-386 Gdańsk, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000917648, NIP: 584280787, do której Klient uzyskuje dostęp w ramach zakupionej Usługi i na zasadach określonych przez dostawcę Aplikacji.

**Usługa** – świadczenie oferowane przez Sprzedawcę, w szczególności Konsultacje dietetyczne oraz Usługi indywidualne wskazane w Ofercie.

**Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, która dokonuje zakupu w ramach działalności gospodarczej lub zawodowej.

**Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna, która dokonuje zakupu Usługi związanego z prowadzoną działalnością gospodarczą, ale niemającą charakteru zawodowego wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej wskazanej CEIDG.

**Umowa** - umowa zawierana albo zawarta między Klientem a Sprzedawcą.

**Zamówienie** – oświadczenie woli Klienta zmierzające bezpośrednio do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi.

**Polityka prywatności** - dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych.

## **POSTANOWIENIA WSTĘPNE**

Regulamin stanowi integralną część Umowy, do zawarcia której dochodzi poprzez zakup Usługi znajdującej się w Ofercie.

Szczegółowe informacje dotyczące oferowanych Usług znajdują się na stronie internetowej: [www.sanovia.com.pl](http://www.sanovia.com.pl), a także na profilach społecznościowych Sprzedawcy.

Regulamin skierowany jest zarówno do Konsumentów, jak i do Przedsiębiorców, chyba że dane postanowienie Regulaminu stanowi inaczej i jest skierowane wyłącznie do konsumentów albo do przedsiębiorców.

## **WYMAGANIA TECHNICZNE**

W celu **dokonania zakupu** niezbędne jest:

- a) odpowiednie urządzenie, tj. komputer, laptop, smartphome z dostępem do Internetu;
- b) aktywnego i prawidłowo skonfigurowanego konta poczty elektronicznej (e-mail);
- c) posiadanie odpowiednich programów, które umożliwiają otwieranie plików w formatach wymienionych w Ofercie. Najczęstsze typy plików to PDF, doc., docx., ZIP.

W celu skorzystania z **konsultacji online** niezbędny jest:

- a) głośnik lub słuchawki;
- b) kamera aktywna w urządzeniu;
- c) aktywne i prawidłowo skonfigurowane konto na komunikatorze internetowym, tj. Google Meet lub innej analogicznej platformie.

## **APLIKACJA**

Skorzystanie z niektórych Usług (np. indywidualne plany żywieniowe, zalecenia) może wymagać pobrania Aplikacji, z której korzysta Sprzedawca.

Sprzedawca nie jest dostawcą Aplikacji. Właścicielem Aplikacji jest zewnętrzny dostawca i korzystanie z niej odbywa się na zasadach określonych w regulaminie Aplikacji.

Instrukcję do aktywowania Aplikacji otrzymuje Klient w ciągu 48 godzin od zawarcia Umowy ze Sprzedawcą. Dla korzystania z Aplikacji niezbędne jest aktywowanie konta, które wymaga akceptacji regulaminu tej Aplikacji.

W przypadku problemów z aktywowaniem Aplikacji zaleca się kontakt z dostawcą Aplikacji lub ze Sprzedawcą.

Jeśli Klient nie korzysta z Aplikacji pomimo, iż ma taką możliwość w ramach zakupionej Usługi, nie uprawnia to do zwrotu części bądź całości ceny.

### **KORZYSTANIE Z SERWISU**

Korzystając z Serwisu zobowiązujesz się do działania zgodnie z Regulaminem oraz obowiązującym prawem, a także zasadami współżycia społecznego.

Klient zobowiązuje się do:

- a) używania strony internetowej wyłącznie do składania prawnie wiążących zapytań i zamówień,
- b) podawania w formularzach wyłącznie prawdziwych i aktualnych informacji, a także aktualizowania ich na bieżąco,
- c) niewprowadzania w błąd co do swojej tożsamości (w szczególności Klient nie może składać zamówienia pod pseudonimem).

W razie wystąpienia podejrzenia, że złożono tego rodzaju zamówienie, Sprzedawca postara się skontaktować z Klientem w celu weryfikacji prawdziwości podanych danych w formularzu, a w razie potwierdzenia powyższych podejrzeń Sprzedawca ma prawo anulować zamówienie i odstąpić od realizacji Umowy.

Składając zamówienie, Klient oświadcza, że jest osobą pełnoletnią posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych do zawierania prawnie wiążących umów. W przypadku osób niepełnoletnich Umowę zawiera w ich imieniu rodzic lub opiekun prawny.

### **USŁUGI ELEKTRONICZNE**

Za pośrednictwem Serwisu świadczone są nieodpłatnie następujące Usługi elektroniczne:

- a) Formularz Kontaktowy,
- b) możliwość złożenia Zamówienia / dokonania rezerwacji za pośrednictwem zewnętrznego systemu rezerwacji Bookero.

Umowa o świadczenie Usług elektronicznych zostaje zawarta z chwilą rozpoczęcia korzystania z danej Usługi.

Klient może w każdym czasie, bez podawania przyczyn, rozwiązać umowę o świadczenie Usług elektronicznych ze skutkiem natychmiastowym poprzez zaprzestanie korzystania z danej Usługi.

Klient może składać reklamacje dotyczące funkcjonowania Usług elektronicznych świadczonych przez Sprzedawcę na zasadach określonych w części Regulaminu zatytułowanej „REKLAMACJA”.

Złożenie Zamówienia / dokonanie rezerwacji odbywa się za pośrednictwem zewnętrznego systemu rezerwacji Bookero, dostarczanego przez podmiot trzeci. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za czasowe przerwy w dostępności systemu rezerwacji, jego nieprawidłowe działanie ani inne problemy techniczne leżące po stronie dostawcy systemu.

### **FORMULARZ ZAMÓWIENIA**

W celu złożenia Zamówienia Klient zobowiązany jest do wypełnienia Formularza Zamówienia udostępnionego w Serwisie.

Usługa Formularza Zamówienia świadczona jest nieodpłatnie i ma charakter jednorazowy.

Usługa ulega zakończeniu z chwilą złożenia Zamówienia za pośrednictwem Formularza Zamówienia albo z chwilą wcześniejszego zaprzestania jego wypełniania przez Klienta.

### **FORMULARZ KONTAKTOWY**

Sprzedawca umożliwia wysyłanie zapytań za pomocą formularza kontaktowego udostępnionego w Serwisie.

Skorzystanie z formularza jest dobrowolne, jednak wiąże się z przetwarzaniem przez Sprzedawcę danych osobowych Klienta. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych zostały opisane w Polityce Prywatności.

Poza formularzem kontaktowym Sprzedawca udostępnia również numer telefonu oraz adres e-mail, za pośrednictwem których Klient może skontaktować się ze Sprzedawcą.

### **ZAWARCIE UMOWY**

Zawarcie umowy następuje za pośrednictwem zewnętrznego systemu rezerwacji Bookero.

W celu zawarcia umowy Klient dokonuje wyboru Usługi, wypełnia formularz rezerwacji oraz składa zamówienie za pośrednictwem systemu.

Po złożeniu rezerwacji Klient otrzymuje wiadomość e-mail zawierającą potwierdzenie przyjęcia rezerwacji oraz informacje dotyczące płatności.

Złożenie rezerwacji za pośrednictwem formularza nie jest równoznaczne z zawarciem umowy.

Umowa zostaje zawarta z chwilą zaksięgowania płatności na rachunku bankowym Sprzedawcy.

Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie 2 dni od dnia złożenia rezerwacji.

W przypadku braku płatności w powyższym terminie Sprzedawca może przestać Klientowi wiadomość przypominającą o konieczności dokonania zapłaty.

Jeżeli płatność nie zostanie dokonana, Sprzedawca ma prawo anulować rezerwację.

### **METODY PŁATNOŚCI**

Klient może skorzystać z następujących metod płatności:

- a) Przelew tradycyjny na rachunek bankowy Sprzedawcy nr 20 2910 0006 2469 8002 1018 8825
- b) Płatności BLIK na numer telefonu Sprzedawcy [+48 694 486 723](tel:+48694486723)

Klient zobowiązany jest do dokonania płatności w terminie 2 dni od dnia złożenia rezerwacji. Przyjmuje się, że dzień zapłaty, to dzień uznania rachunku bankowego Sprzedawcy.

### **TERMIN REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

Sprzedawca realizuje złożone Zamówienie w następujących terminach:

- a) W przypadku realizacji Konsultacji dietetycznej umowa jest realizowana zgodnie z ustalonym z Klientem terminem indywidualnej konsultacji lub zgodnie z harmonogramem opublikowanym w ofercie, jednak nie może odbyć się później niż w terminie 1 miesiąca od zawarcia Umowy.

### **KONSULTAJE DIETETYCZNE**

Opis, czas trwania i zakres konsultacji opisany jest szczegółowo w ofercie.

W ramach zawartej umowy Sprzedawca dostarcza usługę w postaci zakupionych konsultacji indywidualnych, które odbywają się:

- a) za pośrednictwem urządzeń do porozumiewania się na odległość, tj. telefonu lub platformy Google Meet lub innej analogicznej platformy do wideokonferencji;

W przypadku wystąpienia sytuacji losowych, które uniemożliwiają Klientowi udział w zaplanowanej konsultacji, informuje o tym fakcie Usługodawcę przed terminem Konsultacji jednak nie później niż 24 godziny przed terminem konsultacji. W takiej sytuacji może zostać ustalony nowy termin. W sytuacji, gdy Klient nie stawia się na umówioną konsultację bez uprzedniego powiadomienia, uznaje się, że usługa została wykonana, a wynagrodzenie należne Dietetykowi nie podlega zwrotowi.

### **INDYWIDUALNY JADŁOSPIS**

W ramach wybranych Usług indywidualnych indywidualny jadłospis może stanowić element Konsultacji lub pakietu Konsultacji, zgodnie z aktualną Ofertą.

Termin dostarczenia indywidualnego jadłospisu wynosi 5 dni roboczych od dnia przekazania przez Klienta wszystkich niezbędnych informacji wymaganych do jego przygotowania, chyba że w Ofercie wskazano inaczej.

Jadłospis dostarczany jest za pośrednictwem poczty elektronicznej lub Aplikacji wykorzystywanej do realizacji Usługi, zgodnie z wybraną formą współpracy.

Klient może zgłosić uwagi do jadłospisu w terminie 5 dni od dnia jego otrzymania, przesyłając je na dane kontaktowe wskazane w Regulaminie.

### **AUTOMATYCZNE DOPASOWANIE CEN**

Sprzedawca nie stosuje indywidualnego dostosowywania ceny na podstawie zautomatyzowanego podejmowania przez Klientów decyzji.

### **ZASADY WSPÓŁPRACY I ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

Usługi świadczone w ramach Serwisu mają charakter wsparcia dietetycznego. Sprzedawca nie prowadzi działalności leczniczej w rozumieniu przepisów prawa. Usługi nie stanowią porady lekarskiej i nie zastępują konsultacji medycznej.

Przed rozpoczęciem współpracy zaleca się konsultację z lekarzem w celu wykluczenia przeciwwskazań do stosowania zaleceń dietetycznych.

### **Rozpoczęcie współpracy indywidualnej**

W przypadku wyboru indywidualnej współpracy (w szczególności konsultacji, planu żywieniowego, zaleceń dietetycznych lub suplementacyjnych) Klient zobowiązany jest do wypełnienia ankiety zdrowotno-żywieniowej.

Ankieta może obejmować pytania dotyczące m.in. stanu zdrowia, przebytych chorób, urazów, operacji, alergii, przyjmowanych leków oraz dotychczasowych doświadczeń żywieniowych.

Wypełniona ankieta powinna zostać przekazana co najmniej 48 godzin przed umówioną konsultacją. Niedochowanie tego terminu może uniemożliwić prawidłową realizację Usługi.

## **Obowiązki Klienta**

Klient zobowiązany jest do przekazywania informacji prawdziwych, rzetelnych i kompletnych. Klient ponosi odpowiedzialność za poprawność przekazywanych danych.

W trakcie współpracy Klient zobowiązany jest do niezwłocznego informowania o wszelkich zmianach stanu zdrowia, pogorszeniu samopoczucia oraz wystąpieniu niepożądanych objawów. W przypadku wystąpienia niepokojących objawów należy przerwać stosowanie zaleceń i skonsultować się z lekarzem.

W uzasadnionych przypadkach, w zależności od rodzaju Usługi, Sprzedawca może zalecić wykonanie dodatkowych badań diagnostycznych.

## **Odpowiedzialność**

Usługi świadczone są zgodnie z aktualną wiedzą z zakresu dietetyki i zasad żywienia człowieka.

Sprzedawca nie gwarantuje osiągnięcia określonych rezultatów ani braku skutków ubocznych, co wynika z indywidualnych predyspozycji organizmu Klienta, złożoności procesów biologicznych oraz stopnia stosowania się do zaleceń.

Materiały, zalecenia oraz plany przygotowywane w ramach indywidualnej współpracy mają charakter spersonalizowany i przeznaczone są wyłącznie dla Klienta. Udostępnianie ich osobom trzecim jest niedozwolone. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki wykorzystania materiałów przez osoby trzecie.

## **REKLAMACJA**

Sprzedawca ponosi odpowiedzialność za należyte wykonanie Usługi zgodnie z zawartą umową.

W przypadku zastrzeżeń dotyczących realizacji Usługi Klient może złożyć reklamację.

Reklamację można złożyć:

- drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Regulaminie,
- pisemnie na adres korespondencyjny Sprzedawcy.

Reklamacja powinna zawierać:

- dane umożliwiające identyfikację Klienta,
- opis zastrzeżeń dotyczących Usługi,
- oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.

Podanie powyższych informacji nie jest obowiązkowe, jednak może przyspieszyć rozpatrzenie reklamacji.

Sprzedawca rozpatrzy reklamację niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź zostanie udzielona w tej samej formie, w jakiej została złożona reklamacja, chyba że Klient wskaże inny sposób kontaktu.

Postanowienia niniejszego rozdziału mają zastosowanie do Konsumentów oraz Przedsiębiorców na prawach konsumenta.

## **ODSTĄPIENIE OD UMOWY ZAWARTEJ NA ODLEGŁOŚĆ**

Postanowienia niniejszego rozdziału mają zastosowanie do Klientów będących Konsumentami oraz Przedsiębiorcami na prawach konsumenta.

Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, bez podawania przyczyny.

Do zachowania terminu wystarczy złożenie Sprzedawcy oświadczenia o odstąpieniu przed jego upływem. Oświadczenie może zostać złożone w szczególności drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Regulaminie.

W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy uważa się ją za niezawartą.

### **Rozpoczęcie świadczenia przed upływem 14 dni**

Na wyraźne żądanie Klienta świadczenie Usługi może rozpocząć się przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy.

Jeżeli Klient wyraził zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia oraz został poinformowany o utracie prawa odstąpienia po pełnym wykonaniu Usługi, prawo odstąpienia wygasa z chwilą jej całkowitego wykonania.

Zgoda, o której mowa powyżej, udzielana jest poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru przed złożeniem Zamówienia.

Jeżeli Klient odstąpi od umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia przed upływem 14 dni, lecz przed jej pełnym wykonaniem, zobowiązany jest do zapłaty wynagrodzenia proporcjonalnego do zakresu świadczenia spełnionego do chwili odstąpienia od umowy.

### **Zwrot płatności**

W przypadku skutecznego odstąpienia od umowy Sprzedawca zwróci Klientowi dokonane płatności nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu.

Zwrot płatności nastąpi przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użył Klient, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inny sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

## **ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU**

Użytkownik korzystający z Serwisu oraz kanałów prowadzonych przez Sprzedawcę zobowiązany jest do:

- a) przestrzegania postanowień Regulaminu,
- b) działania zgodnie z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego,
- c) korzystania z Serwisu w sposób nienaruszający praw innych osób oraz niezakłócający jego funkcjonowania.

Zabronione jest zamieszczanie treści bezprawnych lub naruszających prawa osób trzecich, w szczególności treści:

- a) zawierających wulgaryzmy, hejt lub spam,
- b) naruszających dobra osobiste, w tym wizerunek, prywatność lub dobre imię innych osób,
- c) naruszających prawa autorskie lub inne prawa własności intelektualnej,

- d) nawołujących do przemocy lub działań niezgodnych z prawem,
- e) mających charakter reklamowy bez zgody Sprzedawcy.

### **ZGŁASZANIE TREŚCI BEZPRAWNYCH**

W przypadku powzięcia informacji o treściach bezprawnych zamieszczonych w Serwisie lub na profilach w mediach społecznościowych prowadzonych przez Sprzedawcę, użytkownik może zgłosić takie treści drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w Regulaminie.

Zgłoszenie powinno zawierać informacje umożliwiające identyfikację treści oraz uzasadnienie zgłoszenia.

Sprzedawca podejmuje odpowiednie działania po analizie zgłoszenia, w szczególności może usunąć treść lub ograniczyć do niej dostęp.

W przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia prawa Sprzedawca może przekazać sprawę właściwym organom.

### **POZASĄDOWE ROZSTRZYGANIE SPORÓW**

Klient będący Konsumentem lub Przedsiębiorcą na prawach konsumenta może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń ma charakter dobrowolny.

Poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Sprzedawcy do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów.

Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania z tego sposobu rozwiązywania sporu znajdziesz na stronach internetowych poszczególnych organów i instytucji:

- a) Urząd Konkurencji i Konsumentów <https://uokik.gov.pl/>
- b) powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów,
- c) Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej: <https://uokik.gov.pl/kontakt-inspekcja-handlowa>
- d) organizacje społeczne, do których zadań statutowych należy ochrona praw konsumentów.

### **DANE OSOBOWE**

Administratorem danych osobowych jest Sprzedawca.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych i wykorzystywania plików cookies zostały opisane w Polityce prywatności.

### **ZMIANA LUB AKTUALIZACJA REGULAMINU**

Sprzedawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:

- a) zmiany przepisów prawa mających wpływ na treść Regulaminu,
- b) wydania orzeczeń sądów, decyzji organów administracji lub zaleceń organów nadzorczych,
- c) zmiany zakresu, sposobu lub warunków świadczenia Usług,
- d) konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu.

O zmianie Regulaminu Sprzedawca informuje poprzez publikację jego nowej treści w Serwisie.

Do Umów zawartych przed dniem wejścia w życie zmienionego Regulaminu stosuje się Regulamin obowiązujący w dacie zawarcia Umowy.

#### **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

Umowy zawierane są w języku polskim i na podstawie prawa polskiego.

W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o ochronie danych osobowych, rozporządzenia o ochronie danych osobowych (RODO).

Regulamin obowiązuje od 05.03.2026 r.