

Regulamin Ułożenia Receptury Diety

I. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady świadczenia przez VET PLANET Sp. z o.o. usług w zakresie ułożenia receptury diety dla zwierząt chorych (psów) drogą elektroniczną oraz warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną.
2. VET PLANET Sp. z o.o. świadczy usługi drogą elektroniczną za pośrednictwem Strony internetowej oraz poczty elektronicznej.
3. Ilekroć w Regulaminie mowa jest o:

Stronie internetowej – należy przez to rozumieć stronę internetową dostępną pod adresem www.vetexpert.eu prowadzoną przez Usługodawcę.

Usługodawcy – należy przez to rozumieć **VET PLANET Sp. z o.o.** z siedzibą w Łomiankach przy ul. Brukowej 36/2 (05-092, Łomianki), wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000310213, NIP: 5272581427, REGON: 141519595, kapitał zakładowy: 50.000 zł.

Użytkownikowi – należy przez to rozumieć osobę korzystającą ze Strony internetowej i Usług.

Kliencie – należy przez to rozumieć Użytkownika, będącego osobą fizyczną, która posiada pełną zdolność do czynności prawnych (osoba pełnoletnia i nieubezważniona), który zawarł Umowę z Usługodawcą.

Konsultacji Dietetycznej – należy przez to rozumieć usługę świadczoną przez Usługodawcę drogą elektroniczną (za pośrednictwem poczty elektronicznej) na rzecz Klienta, polegającą na udzieleniu konsultacji dietetycznej w zakresie układania receptur diety dla psów cierpiących na takie dolegliwości jak m.in. alergie pokarmowe, choroby przewodu pokarmowego (w tym trzustki i wątroby), kamica moczowa itp.

Umowie – należy przez to rozumieć zawartą pomiędzy Klientem a Usługodawcą umowę, której przedmiotem jest świadczenie drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klienta usługi polegającej na udzieleniu Konsultacji Dietetycznej.

Zamówieniu – należy przez to rozumieć oświadczenie woli Użytkownika, składane za pomocą formularza Zamówienia, stanowiące ofertę zawarcia Umowy.

Usłudze – należy przez to rozumieć usługi świadczone drogą elektroniczną określone w Rozdziale IX Regulaminu.

II. Składanie Zamówienia

1. W celu złożenia Zamówienia należy:
 - 1) dokonać płatności za Zamówienie w sposób wskazany w Rozdziale III Regulaminu.
 - 2) prawidłowo wypełnić formularz Zamówienia,
 - 3) przesłać formularz Zamówienia,

2. Prawidłowo wypełniony formularz Zamówienia zawiera:
- 1) imię i nazwisko składającego Zamówienie,
 - 2) adres e-mail składającego Zamówienie,
 - 3) oświadczenie, że składający Zamówienie jest pełnoletni (składane poprzez wybranie odpowiedniego znacznika w polu typu checkbox),
 - 4) informacje o stanie zdrowia zwierzęcia, którego dotyczyć ma Konsultacja Dietetyczna,
 - 5) oświadczenie, że podane dane i informacje są kompletne, zgodne ze stanem faktycznym oraz nie naruszają jakichkolwiek praw osób trzecich (składane poprzez wybranie odpowiedniego znacznika w polu typu checkbox),
 - 6) oświadczenie o akceptacji Regulaminu (składane poprzez wybranie odpowiedniego znacznika w polu typu checkbox),
 - 7) oświadczenia dotyczące przetwarzania danych osobowych (składane poprzez wybranie odpowiedniego znacznika w polu typu checkbox).
3. Do formularza Zamówienia składający Zamówienie może załączyć dokumenty, które potwierdzają stan zdrowia zwierzęcia, którego ma dotyczyć Konsultacja Dietetyczna (takie jak w szczególności wyniki badań). Dokumenty należy załączyć w postaci plików o formacie *pdf* lub *jpg*.
4. Dane zwierzęcia podane w formularzu Zamówienia będą wykorzystywane tylko w celu realizacji Konsultacji Dietetycznej.
5. Po złożeniu Zamówienia, na adres e-mail podany w formularzu Zamówienia zostanie wysłane potwierdzenie otrzymania Zamówienia przez Usługodawcę.
6. Jeżeli realizacja Zamówienia jest możliwa, Usługodawca w terminie 2 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia prześle na adres e-mail podany w formularzu Zamówienia potwierdzenie przyjęcia Zamówienia do realizacji. Potwierdzenie przyjęcia Zamówienia jest oświadczeniem Usługodawcy o przyjęciu oferty o treści zgodnej z Zamówieniem. Z chwilą potwierdzenia przyjęcia Zamówienia dochodzi pomiędzy Klientem a Usługodawcą do zawarcia Umowy.
7. W przypadku, gdy Usługodawca w terminie 2 dni roboczych od dnia złożenia Zamówienia nie potwierdzi przyjęcia Zamówienia do realizacji lub poinformuje Użytkownika w sposób wskazany w ust. 5 powyżej, że Zamówienie nie może zostać zrealizowane, Umowa między Użytkownikiem a Usługodawcą nie zostaje zawarta, a wszelkie uiszczone płatności za Zamówienie, które nie zostało przyjęte do realizacji zostaną niezwłocznie zwrócone na rzecz Użytkownika zgodnie z postanowieniami części VII Regulaminu zatytułowanej Zwrot należności na rzecz Klienta. Przyczyną odmowy realizacji Zamówienia może być w szczególności stan zdrowia zwierzęcia, którego dotyczyć ma Konsultacja Dietetyczna, tj. zaawansowanie jednostki chorobowej, które uniemożliwia ułożenie skutecznej diety.
8. Do każdego Zamówienia wystawiany jest paragon fiskalny albo faktura VAT. Warunkiem wystawienia przez Usługodawcę faktury VAT jest podanie w Zamówieniu danych niezbędnych do wystawienia faktury VAT.
9. Usługodawca zastrzega, że po złożeniu Zamówienia dokonywanie jego modyfikacji nie jest możliwe.

III. Ceny i płatności

1. Ceny Konsultacji Dietetycznych zamieszczone na Stronie internetowej podawane są w złotych polskich i są cenami brutto (zawierają podatek VAT).
2. Konsultacje Dietetyczne podlegają sprzedaży według ceny obowiązującej w chwili złożenia Zamówienia.

3. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany cen Konsultacji Dietetycznych prezentowanych na Stronie internetowej. Powyższe uprawnienie nie ma wpływu na ceny Konsultacji Dietetycznych objętych Zamówieniami złożonymi przed datą wejścia w życie zmiany ceny.
4. Opłacenie Zamówienia następuje przy wykorzystaniu systemu płatności elektronicznych – możliwe aktualne sposoby płatności określone są na Stronie internetowej w zakładce <https://vetexpert.eu/sklep/platnosci>.
5. Rozliczenia transakcji płatnościami elektronicznymi i kartą płatniczą przeprowadzane są zgodnie z wyborem Klienta za pośrednictwem serwisu PayU.pl. Obsługę płatności elektronicznych i kartą płatniczą prowadzi spółka PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu (adres siedziby: ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań), wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, akta rejestrowe przechowywane przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, kapitał zakładowy w wysokości 4.944.000 zł w całości opłacony, NIP: 779-23-08-495.

IV. Realizacja Konsultacji Dietetycznej

1. W przypadku przyjęcia przez Usługodawcę Zamówienia do realizacji, w terminie 5 dni roboczych od dnia potwierdzenia przyjęcia Zamówienia do realizacji, Usługodawca udzieli Klientowi za pośrednictwem poczty elektronicznej (na adres e-mail wskazany na formularzu Zamówienia), Konsultacji Dietetycznej obejmującej:
 - 1) ułożenie i udostępnienie Klientowi receptur dietetycznych, dostosowanych do indywidualnych potrzeb zwierzęcia, którego dotyczy Konsultacja Dietetyczna, w oparciu o które Klient będzie mógł samodzielnie przygotowywać posiłki wspierające leczenie dolegliwości opisanych w formularzu Zamówienia,
 - 2) dokonanie jednokrotnej modyfikacji udostępnionych Klientowi receptur dietetycznych pod kątem wielkości porcji lub doboru składników – na żądanie zgłoszone przez Klienta za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - 3) udzielenie przez dietetyka w terminie 7 dni od udostępnienia receptury diety, o której mowa w pkt 1) powyżej, jednorazowej porady w zakresie dostosowania diety do potrzeb zwierzęcia.
2. W celu osiągnięcia korzystnego wpływu na zdrowie zwierzęcia, receptury dietetyczne ułożone w ramach Konsultacji Dietetycznej powinny stanowić podstawę przygotowywania posiłków dla zwierzęcia przez okres 8 tygodni lub dłużej, jeśli zostanie to zalecone przez lekarza weterynarii.
3. Zaleca się wykonanie kontrolnego monitoringu parametrów zwierzęcia, którego dotyczyła Konsultacja Dietetyczna, po upływie 8 tygodni od rozpoczęcia stosowania w żywieniu zwierzęcia receptur dietetycznych ułożonych w ramach Konsultacji Dietetycznej.
4. Konsultacja Dietetyczna ma charakter informacyjny, w żaden sposób nie zastępuje porady lekarza weterynarii. Wdrożenie diety ułożonej w ramach Konsultacji Dietetycznej może mieć miejsce wyłącznie wówczas gdy nie jest to sprzeczne z indywidualnymi zaleceniami lekarza weterynarii.
5. Klient zobowiązany jest do zapewnienia zwierzęciu, którego dotyczy Konsultacja Dietetyczna, stałej opieki ze strony lekarza weterynarii.

V. Reklamacje

1. Klientowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w związku z udzieloną Konsultacją Dietetyczną.
2. Reklamację dotyczącą Konsultacji Dietetycznej Klient może złożyć drogą elektroniczną poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres: help@vetexpert.pl
3. Reklamacja powinna zawierać:
 - 1) numer Zamówienia,

- 2) imię i nazwisko Klienta składającego reklamację,
 - 3) opis sytuacji, której reklamacja dotyczy,
 - 4) żądanie Klienta związane ze składaną reklamacją.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, Usługodawca zwraca się do Klienta składającego reklamację o uzupełnienie tych danych lub informacji.
 5. Usługodawca dokona rozpatrzenia reklamacji i powiadomi Klienta o jego wyniku w terminie 14 dni od dnia jej złożenia.
 6. W przypadku uznania reklamacji za nieuzasadnioną, Klient może złożyć odwołanie od reklamacji. Usługodawca rozpatruje odwołanie od reklamacji bez zbędnej zwłoki w terminie 14 dni kalendarzowych, licząc od momentu otrzymania odwołania od reklamacji.
 7. Klient będący Konsumentem może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrzenia reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Klienta będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są pod adresem: https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595. Ponadto, konsument może złożyć skargę za pośrednictwem platformy ODR, dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/odr>. Celem platformy ODR jest pozasądowe rozstrzygnięcie sporów powstałych pomiędzy konsumentami i przedsiębiorcami w związku z transakcjami handlowymi.

VI. Odstąpienie od Umowy

1. Niniejszy Rozdział Regulaminu ma zastosowanie jedynie w odniesieniu do Klientów będących konsumentami.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 i 4 poniżej, konsument, który zawarł Umowę, może w terminie 14 dni kalendarzowych odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.
3. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli usługodawca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez usługodawcę utraci prawo odstąpienia od umowy.
4. Jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od Umowy po zgłoszeniu żądania rozpoczęcia świadczenia usługi (Konsultacji Dietetycznej) przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, to ma obowiązek zapłaty za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia od Umowy. Kwotę zapłaty oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem uzgodnionej w Umowie ceny.
5. Oświadczenie może być wysłane za pomocą tradycyjnej poczty bądź drogą elektroniczną poprzez przesłanie oświadczenia na adres e-mail Usługodawcy.
6. Oświadczenie można złożyć na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu, jednak nie jest to obowiązkowe.
7. W przypadku odstąpienia od Umowy, Usługodawca dokonuje zwrotu należności uiszczonej przez Klienta zgodnie z postanowieniami części VII Regulaminu.

VII. Zwrot należności na rzecz Użytkownika/Klienta

1. Usługodawca dokona zwrotu należności niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni w przypadku:
 - 1) nieprzyjęcia przez Usługodawcę złożonej przez Użytkownika oferty zawarcia Umowy;
 - 2) skutecznego odstąpienia przez Klienta od Umowy.
2. W przypadku odstąpienia od umowy zgodnie z częścią VI Regulaminu, Usługodawca zwraca Klientowi (będącemu konsumentem) należność niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.

3. Zwrotu płatności Usługodawca dokona przy użyciu takich samych metod płatności, jakie zostały przez Klienta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Klient wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie, które nie będzie się wiązało dla niego z żadnymi kosztami.

VIII. Ochrona prywatności i dane osobowe

Informacje dotyczące zakresu pozyskiwanych danych osobowych, celu a także sposobu ich przetwarzania oraz prawa przysługujące osobom, których dane osobowe podlegają przetwarzaniu dostępne są w Polityce prywatności i cookies (kliknij tutaj).

IX. Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Usługodawca świadczy na rzecz Użytkowników, następujące Usługi:
 - 1) udostępnienia informacji o oferowanych Konsultacjach Dietetycznych,
 - 2) udostępniania interaktywnego formularza Zamówienia.
2. Rozpoczęcie korzystania z Usług jest równoznaczne z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na czas oznaczony (tj. na okres realizacji danej Usługi). Użytkownik w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Usług poprzez zamknięcie okna przeglądarki, wówczas umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się z chwilą zamknięcia okna przeglądarki.
3. Warunkiem technicznym niezbędnym do korzystania z Usług jest posiadanie zainstalowanej przeglądarki internetowej.
4. W celu zapewnienia bezpieczeństwa przekazu komunikatów Usługodawca podejmuje środki techniczne i organizacyjne odpowiednie do stopnia zagrożenia bezpieczeństwa świadczonych Usług.
5. Korzystanie z Usługi może wiązać się z typowymi zagrożeniami po stronie Użytkownika jako użytkownika Internetu. Ryzyko związane z korzystaniem z Usługi polega w szczególności na zagrożeniu zainfekowania systemu informatycznego oprogramowaniem mającym na celu np. szpiegowanie użytkownika, kradzież ważnych danych, spowodowanie braku możliwości uruchomienia systemu, spam, usuwanie danych, itp.

X. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu, przy czym o każdej zmianie Regulaminu Klienci zostaną poinformowani za pośrednictwem poczty elektronicznej z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
2. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie stosuje się obowiązujące przepisy prawa, a w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tj. Dz.U. z 2019 r. poz. 1145 ze zm.) oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344).