

REGULAMIN USŁUG EKSPERTÓW W SERWISACH DANONE, NUTRICIA, ŻYWIEC-ZDRÓJ

1. Postanowienia wstępne

1. Niniejszy regulamin określa warunki świadczenia usług Konsultacji z Ekspertami dostępnych w Serwisach grupy Danone, Nutricia oraz Żywiec-Zdrój w Polsce.
2. Konsultacje z Ekspertami stanowią Usługi dodatkowe w rozumieniu Ogólnego Regulaminu Serwisów.
3. Każda z Usług konsultacji z Ekspertem dostępnych w Serwisach działa niezależnie od pozostałych i świadczy usługi wyłącznie we własnym zakresie.
4. Usługodawcą Konsultacji z Ekspertem, z którego Użytkownik korzysta, jest ten podmiot z Grupy Danone, Nutricia oraz Żywiec-Zdrój w Polsce, który został wskazany w Ogólnym Regulaminie Serwisu, z zastrzeżeniem innych postanowień niniejszego Regulaminu Usług Ekspertów.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym Regulaminie zastosowanie znajdują Ogólny Regulamin Serwisów oraz Regulamin Kont.
6. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników Konsultacji Ekspertów znajdują się w odrębnej Polityce prywatności Konsultacji Ekspertów.
7. Informacje o stosowaniu przez Serwisy plików cookie i innych podobnych technologii znajdują się w Polityce cookies Serwisów.
8. Usługi świadczone na podstawie niniejszego Regulaminu Usług Ekspertów nie stanowią świadczenia usług zdrowotnych ani nie obejmują udzielania profesjonalnych porad medycznych, chyba, że inaczej określono wprost w dalszej części niniejszego Regulaminu Usług Ekspertów lub w opisie Usługi Konsultacji z Ekspertem zawartej na Koncie.

2. Definicje

1. Definicje zawarte w Ogólnym Regulaminie znajdują zastosowanie również w niniejszym Regulaminie Usługi Ekspertów, z wyłączeniem poniższych definicji zawartych w ust. 2.
2. Użyte w niniejszym Regulaminie Usług Ekspertów terminy pisane wielką literą otrzymują następujące brzmienie:
 - 1) **Grupa** – grupa spółek Danone, Nutricia, Żywiec Zdrój w Polsce w rozumieniu Ogólnego Regulaminu;
 - 2) **Ogólny Regulamin Serwisów** – Ogólny Regulamin Serwisów Internetowych Grupy;
 - 3) **Regulamin Usług Ekspertów** – niniejszy Regulamin Usług Ekspertów w Serwisach Danone, Nutricia i Żywiec-Zdrój;
 - 4) **Regulamin Kont** – Regulamin Kont w serwisach Danone, Nutricia i Żywiec-Zdrój;
 - 5) **RODO** - rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
 - 6) **Serwis / Serwisy** – Serwis / Serwisy w rozumieniu Ogólnego Regulaminu;
 - 7) **Treści** – informacje dostarczane w Serwisach, o których mowa w Ogólnym Regulaminie Serwisów. Treści mogą być zawarte również podczas udzielania Konsultacji Eksperta;

- 8) **Usługi Ekspertów** – Usługi z zakresu porad ekspertów lub Usługi stanowiące udzielanie świadczeń zdrowotnych świadczone na podstawie niniejszego Regulaminu Usług Ekspertów;
- 9) **Usługodawca** – podmiot z Grupy odpowiedzialny za dany Serwis w rozumieniu Ogólnego Regulaminu;
- 10) **Użytkownik Konta** – każda osoba, która dokonała rejestracji Konta;
- 11) **Użytkownik zalogowany** – Użytkownik Konta zalogowany do Usługi Konta.

3. Minimalne wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usług Ekspertów

- 1. Konsultacje Ekspertów są dostępne po spełnieniu minimalnych wymagań technicznych niezbędnych do korzystania z Serwisów oraz dodatkowo po spełnieniu poniższych wymagań.
- 2. Aby korzystać z Konsultacji Ekspertów, należy spełnić dodatkowe warunki techniczne:
 - a. posiadać Konto w Serwisie;
 - b. zalogować się do Konta, chyba, że dany Serwis tego nie wymaga;
 - c. posiadać możliwość połączenia zdalnego z Ekspertem zgodnie z opisem w Serwisie lub wysyłania i odczytu wiadomości na czacie dostępnym bezpośrednio w Serwisie.

3. Zakres świadczenia Usług Konsultacji z Ekspertem

- 1. Usługa Konsultacji z Ekspertem obejmuje wyłącznie:
 - a. umożliwienie zamieszczenia swojej oferty / biogramu przez Ekspertów w Serwisie;
 - b. umożliwienie wyszukania Eksperta w Serwisie przez Użytkownika;
 - c. dostarczenie technicznego narzędzia do wykonania połączenia lub czatu z Ekspertem.
- 2. Usługa Konsultacji z Ekspertem może być realizowana przez Użytkownika na rzecz własną lub w imieniu i na rzecz osoby niepełnoletniej lub osoby pozostającej pod opieką lub kuratelą Użytkownika, której Użytkownik jest opiekunem prawnym / rodzicem / opiekunem faktycznym.
- 3. Użytkownik nie może korzystać z Konsultacji Eksperta w sprawie innej osoby niż określone w pkt 2 powyżej.
- 4. Usługa Konsultacji z Ekspertem jest świadczona wyłącznie – odpowiednio - przez czas trwania połączenia lub trwania czatu z Ekspertem:
 - a. zawarcie umowy z Serwisem następuje w momencie uzyskania połączenia z Ekspertem / rozpoczęcia czatu z Ekspertem;
 - b. zakończenie trwania umowy następuje w momencie zakończenia połączenia z Ekspertem / zakończenia czatu z Ekspertem.
- 5. Eksperti są osobami współpracującymi z Serwisem, lecz świadczą usługi w zakresie porad we własnym zakresie.
- 6. Serwis nie odpowiada za treść porady ani jej przebieg.
- 7. Eksperti to osoby posiadające odpowiednie kompetencje, wiedzę lub/i uprawnienia zgodnie z ich własnym oświadczeniem. Serwis nie przeprowadza weryfikacji Ekspertów w tym zakresie.

4. Warunki świadczenia Usługi Konsultacji z Ekspertem

1. Użytkownik odpowiedzialny jest za podanie prawdziwych i pełnych informacji podczas Konsultacji z Ekspertem.
2. Użytkownik odpowiedzialny jest za samodzielną weryfikację pozyskanych informacji w ramach Konsultacji z Ekspertem i w razie potrzeby zapewnienie odpowiednich konsultacji lekarskich poza Serwisem.
3. Użytkownicy przyjmują do wiadomości, że Konsultacje z Ekspertem nie stanowią udzielania świadczeń zdrowotnych, nawet, jeśli Ekspert wykonuje zawód lekarza.
4. Użytkownicy znają i akceptują fakt, że Serwis ma charakter wyłącznie informacyjno-edukacyjny, a informacje w nim zawarte nie mogą być traktowane jako forma konsultacji medycznej i jako takie nie mogą zastąpić konsultacji lekarskiej. Treści zawarte w Serwisie oraz porady udzielane przez Ekspertów w ramach Usług świadczonych w Serwisie mają na celu polepszenie, a nie zastąpienie, kontaktu pomiędzy Użytkownikiem a lekarzem. W szczególności porady Eksperta nie zastępują wywiadu lekarskiego i nie odnoszą się oni do zindywidualizowanego stanu faktycznego lub medycznego.
5. Eksperci realizują Konsultacje w ramach działań własnych i w tym zakresie pozyskują informacje od Użytkowników, w tym o ich stanie zdrowia (lub osób reprezentowanych przez Użytkownika) oraz mogą prowadzić dokumentację udzielanych Konsultacji z Ekspertem, w tym mogą być obowiązani przepisami prawa do prowadzenia własnej dokumentacji lub realizacji innych obowiązków względem Użytkowników.

5. Usługi świadczone na Koncie lub z użyciem Konta

1. Konto służy do korzystania z Usług dostępnych wyłącznie dla Użytkowników zalogowanych do Konta.
2. Logowanie następuje we właściwym Serwisie poprzez kliknięcie przycisku logowania, a następnie wprowadzenia prawidłowych danych uwierzytelniających: loginu i hasła.
3. Po wprowadzeniu poprawnych danych uwierzytelniających Użytkownik może:
 - a) realizować dostęp do informacji zawartych na swoim Koncie;
 - b) korzystać z Usług dostępnych na Koncie.
4. Konto może umożliwiać korzystanie z Usług Ekspertów objętych odrębnym Regulaminem Usług Ekspertów. Wówczas do świadczenia tych Usług dla Użytkowników zalogowanych zastosowanie mają w odpowiednim zakresie: Ogólny Regulamin, niniejszy Regulamin oraz Regulamin Usług Ekspertów.
5. Konto może umożliwiać korzystanie z konkursów lub loterii objętych odrębnymi regulaminami. Wówczas zastosowanie znajduje w odpowiednim zakresie: Regulamin Ogólny, niniejszy Regulamin Kont oraz regulamin konkursu lub loterii.
6. Po zakończeniu korzystania z Konta Użytkownik jest zobowiązany do skutecznego wylogowania się.

7. Użytkownik zalogowany może korzystać z następujących rodzajów Usług:

- a) Usług podstawowych określonych w Ogólnym Regulaminie;
- b) Usług dodatkowych dostępnych na Koncie zgodnie z ich opisem zawartym w niniejszym Regulaminie Kont oraz/lub na Koncie;
- c) Usług dodatkowych stanowiących Usługi Ekspertów określonych w odrębnym Regulaminie Usług Ekspertów.

8. Użytkownik obowiązany jest korzystać z Konta i Usług dla Użytkowników zalogowanych wyłącznie zgodnie z celem ich świadczenia w Serwisie.

9. Zakazane jest używanie Konta w celach niezgodnych z celami określonymi w niniejszym Regulaminie Kont lub Ogólnym Regulaminie, na Koncie lub w Serwisie.

6. Usuwanie Konta

- 1. Użytkownik ma prawo w każdej chwili usunąć Konto.
- 2. Usuwanie Konta odbywa się poprzez skorzystanie z odpowiedniej funkcji dostępnej na Koncie, a jeżeli dane Konto jej nie posiada – poprzez wysłanie wniosku o usunięcie Konta za pomocą formularza kontaktowego lub e-mailowo na dane kontaktowe podane poniżej w pkt. 9.3.
- 3. W momencie usunięcia Konta zakończeniu ulega umowa na korzystanie z Konta.

7. Pozostałe prawa i obowiązki Użytkowników

Prawa i obowiązki Użytkowników określone w Ogólnym Regulaminie znajdują zastosowanie również wobec Usług Konta i Usług świadczonych dla Użytkowników zalogowanych.

8. Prawa i obowiązki Usługodawcy

- 1. Prawa i obowiązki Usługodawcy określone w Ogólnym Regulaminie znajdują zastosowanie również wobec Usług Konta i Usług świadczonych dla Użytkowników zalogowanych.
- 2. W przypadku podania przez Użytkownika nieprawdziwych danych, danych dotyczących innej osoby fizycznej lub prawnej lub danych, których Użytkownik nie ma prawa wykorzystywać do korzystania z Konta lub Usług, jak też w przypadku wykorzystywania Konta lub Usług dla Użytkowników zalogowanych niezgodnie z ich celem, Usługodawca może złożyć informację o podejrzeniu popełnienia przestępstwa do właściwych organów ścigania.

9. Reklamacje

1. Prawo do składania reklamacji związanych z działaniem Konta lub Usług dostępnych dla Użytkowników zalogowanych przysługuje Użytkownikom Serwisu, którzy zarejestrowali Konto.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany statusu reklamacji na skargę w przypadku, gdy reklamacja nie dotyczy nieprawidłowości w świadczeniu Usług na rzecz Użytkownika.
3. Reklamacje mogą być zgłaszane elektronicznie lub tradycyjnie na podane poniżej dane teleadresowe:

	Danone Sp. z o.o.	Serwis Konsumencki NUTRICIA Polska Sp. z o.o.	Żywiec Zdrój S.A.
elektronicznie	recepca.warszawa@danone.com	serwis@nutricia.com.pl	recepca.warszawa@danone.com
listownie	ul. Bobrowiecka 8 00-728 Warszawa	ul. Marka z Jemielnicy 1 45-952 Opole	ul. Bobrowiecka 8 00-728 Warszawa

4. Reklamacja powinna obejmować:
 - a) imię i nazwisko zgłaszającego reklamację;
 - b) adres zamieszkania zgłaszającego lub adres poczty elektronicznej – odpowiednio do formy zgłoszenia lub żądania udzielenia odpowiedzi na reklamację;
 - c) dokładny opis zdarzenia stanowiącego podstawę zgłoszenia, w tym określenie Serwisu lub Usługi, której reklamacja dotyczy, który umożliwi podjęcie przez Usługodawcę działań w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji;
 - d) wskazanie żądań składającego reklamację.
5. Rozpatrzeniu podlegają reklamacje zgłoszone listownie lub wysłane drogą e-mailową, zawierające dane i informacje wskazane w pkt. 4 powyżej. Jeśli treść reklamacji nie zawiera informacji wystarczających do podjęcia działań przez Usługodawcę lub ustalenia wszystkich istotnych okoliczności, Usługodawca występuje do zgłaszającego reklamację z prośbą o uzupełnienie brakujących informacji. Czas oczekiwania na uzupełnienie brakujących informacji wstrzymuje bieg terminu na rozpatrzenie reklamacji określonego w pkt. 6 poniżej.
6. Usługodawca po otrzymaniu reklamacji zgodnie z postanowieniami pkt. 4-5 powyżej, ustosunkuje się do niej w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia doręczenia reklamacji.
7. Usługodawca udziela odpowiedzi na zgłoszoną reklamację w takiej samej formie i na ten sam adres, z którego otrzymał reklamację.
8. Od rozpatrzonej reklamacji nie przysługuje odwołanie.

10. Skargi i spory

1. Użytkownik może złożyć skargę w zakresie, w jakim nie dotyczy ona nieprawidłowości w świadczeniu Usług na rzecz Użytkownika.
2. Skargę należy złożyć w sposób określony w pkt. 9.3 powyżej.
3. Odpowiedź na złożoną skargę zostanie wysłana na adres, z którego Usługodawca otrzymał skargę.
4. W przypadku sporu pomiędzy Użytkownikiem (konsumentem) a Usługodawcą wynikłą ze złożonej reklamacji lub skargi, Użytkownik ma prawo skierować sprawę na pozasądową drogę rozstrzygania sporów.
5. Użytkownik może skorzystać z następujących opcji:
 - a) Internetowe Rozstrzyganie Sporów opracowane przez Komisję Europejską: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>
 - b) rozwiązania proponowane na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: www.polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html
6. Infolinia Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów udzielająca informacji dotyczącej polubownych postępowań jest dostępna pod numerem telefonu: 22 55 60 332/333 oraz adresem e-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl. Więcej informacji znajduje się pod linkiem: <https://polubowne.uokik.gov.pl/kontakt,7,pl.html>
7. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi rejestr podmiotów uprawnionych zajmujących się pozasądowym rozwiązywaniem sporów. Rejestr jest dostępny pod adresem: <https://uokik.gov.pl/bip/rejesty-i-raporty>.

11. Postanowienia końcowe

1. Regulamin Kont obowiązuje bezterminowo, do czasu jego zmiany lub uchylecia przez Usługodawcę.
2. Regulamin Kont może być zmieniany z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - a) z powodu konieczności przeprowadzenia zmian technicznych mających na celu zwiększenie bezpieczeństwa lub poprawy działania Serwisu;
 - b) z powodu zaistnienia istotnych zmian w zakresie świadczenia Usług, np. dodanie nowych Usług, zmiana warunków świadczenia obecnie obowiązujących Usług;
 - c) z powodu konieczności wprowadzenia zmian wynikających z przepisów prawa lub zobowiązań Usługodawcy opartych na innych podstawach zgodnie z przepisami prawa.
3. O każdej zmianie Użytkownicy będą poinformowani z odpowiednim, co najmniej 15-dniowym wyprzedzeniem poprzez zamieszczenie informacji w Serwisie.
4. Jeżeli zmiana Regulaminu Kont wprowadza zmiany w zakresie Usług lub warunków ich świadczenia będących w trakcie realizacji, Użytkownicy korzystający z tych Usług zostaną również powiadomieni e-mailowo.
5. Każdy Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Usług z powodu zmiany Regulaminu Kont. W tym celu należy usunąć Konto złożyć odpowiednie oświadczenie w ciągu 14 dni od otrzymania informacji o zmianie Regulaminu Kont w trybie określonym w pkt 9.3 powyżej.

6. Do świadczenia Usług zgodnie z niniejszym Regulaminem Kont stosuje się przepisy prawa polskiego, chyba, że przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego w indywidualnych przypadkach stanowią inaczej.
7. Niniejszy Regulamin Kont wchodzi w życie w dniu 26 września 2025 r.
8. Wraz z wejściem w życie niniejszego Regulaminu Kont ważność traci poprzednio obowiązujący regulamin dotyczący świadczenia usługi Konta.