

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG W INSTYTUCIE PIĘKNA BIELEND

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE:

1. Dane przedsiębiorcy świadczącego usługi: Instytut Piękna Bielenda działający w ramach spółki pod firmą Bielenda Kosmetyki Naturalne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, przy ul. Fabrycznej 20, 31-553 Kraków, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS 0000875566, NIP: 9442043784, REGON: 356357380, (dalej jako Instytut).
2. Zakres świadczonych usług:
 - a) Na warunkach określonych w niniejszym regulaminie (dalej jako Regulamin) Instytut zawiera umowy świadczenia usług z zakresu medycyny estetycznej oraz usług kosmetycznych (dalej jako Usługi);
 - b) Instytut świadczy także, na warunkach określonych w Regulaminie usługi drogą elektroniczną tj. wykonuje usługi świadczone bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne. Na usługi świadczone przez Instytut drogą elektroniczną składają się:
 - usługi informacyjne,
 - usługi komunikacyjne,
 - usługi w zakresie organizacji sprzedaży Usług przy wykorzystaniu urządzeń elektronicznych.Informacje handlowe dotyczące Usług są udostępniane przez Instytut za pośrednictwem sieci Internet i strony internetowej Instytutu, a w przypadku wyrażenia zgody przez Klienta za pomocą środków komunikacji elektronicznej, jako zasób systemu teleinformatycznego oraz informatycznego, przy użyciu których Instytut wykonuje usługi polegające na wysyłaniu i odbieraniu danych za pomocą systemów teleinformatycznych, na indywidualne żądanie usługobiorcy, bez jednoczesnej obecności stron, przy czym dane te są transmitowane za pośrednictwem sieci publicznych w rozumieniu ustawy Prawo telekomunikacyjne.
 - c) Za klienta Instytutu (dalej jako Klient) uważa się:
 - osobę fizyczną, która ukończyła 18. rok życia, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, osobę fizyczną o ograniczonej zdolności do czynności prawnych w zakresie w jakim skutecznie może nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej w zakresie jakim uprawnione są do nabywania praw i zaciągania zobowiązań, która zawarła z Instytutem umowę świadczenia usług medycyny estetycznej lub umowę świadczenia usług kosmetycznych, lub
 - osobę fizyczną, która ukończyła 18. rok życia, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, osobę fizyczną o ograniczonej zdolności do czynności prawnych w

zakresie w jakim skutecznie może nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej w zakresie jakim uprawnione są do nabywania praw i zaciągania zobowiązań, która zawarła z Instytutem umowę świadczenia usług drogą elektroniczną, lub

— osobę fizyczną u której ma zostać wykonana usługa z zakresu medycyny estetycznej lub usługa kosmetyczna, objęta umową świadczenia usług z zakresu medycyny estetycznej lub świadczenia usług kosmetycznych zawartą z Instytutem.

- d) Usługi, którym poddawani są Klienci wykonywane są w ramach zobowiązań starannego działania, z najwyższym stopniem staranności.
- e) Instytut świadczy Usługi pod adresem zlokalizowanym w Krakowie przy ul. Biskupiej 4 (31-144 Kraków).

3. Dane kontaktowe:

a) Formularz zapytania znajdujący się na stronie internetowej Instytutu (<http://instytut.bielenda.pl/kontakt>).

b) Poczta elektroniczna: instytut@bielenda.pl Kontakt za pomocą formularza zapytania znajdującego się na stronie internetowej Instytutu lub za pomocą poczty elektronicznej jest możliwy pod warunkiem spełnienia przez system teleinformatyczny, z którego korzysta Klient następujących minimalnych wymagań technicznych:

— Połączenie z siecią Internet,

— Przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów HTML. Przeglądarka powinna akceptować „ciasteczka”,

— System operacyjny: min. Windows Xp

— Procesor: min.233 MHz

— RAM:64 MB

— Dysk twardy: 1,5 GB wolnego miejsca

— Karta graficzna: SUPER VGA(800X600)

— Sterowanie: klawiatura, mysz

— Opcjonalnie: słuchawki

— Łącze internetowe o przepustowości minimalnej: download 1024, upload 128 kbit/s

— Przeglądarka internetowa z obsługą Java Script: IE (min. Wersja 8) lub Google Chrome (min. wersja 30) lub Mozilla Firefox (min. wersja 20).

c) Numer telefonu: (012) 633 - 05 - 75

W przypadku usług elektronicznych dostępnych za pomocą urządzeń mobilnych warunkiem ich świadczenia jest posiadanie właściwego rodzaju urządzenia mobilnego oraz poprawne zainstalowanie aplikacji mobilnej w pamięci tego urządzenia.

4. Sposób porozumiewania się:

Przy umowach zawieranych na odległość porozumiewanie się następuje przy użyciu środków porozumiewania się na odległość, takich jak telefon, formularze kontaktowe zamieszczone na stronie <http://instytut.bielenda.pl> oraz poczta elektroniczna.

5. Na zasadach określonych w Regulaminie Instytut zawiera z Klientem umowę świadczenia usług medycyny estetycznej lub świadczenia usług kosmetycznych (dalej jako Umowa).

6. Instytut zawiera Umowy z Klientem zarówno za pośrednictwem środków komunikowania na odległość takich jak formularz zapytania znajdujący się na stronie internetowej Instytutu (<http://instytut.bielenda.pl/kontakt>), telefon (012 633-05-75), poczta elektroniczna (instytut@bielenda.com.pl), jak również bezpośrednio, podczas jednoczesnej obecności w Instytucie Klienta oraz przedstawiciela Instytutu.

7. Warunkiem skorzystania z usług Instytutu jest zapoznanie się z Regulaminem oraz jego akceptacja.
8. Godziny otwarcia Instytutu:
 - a) Od poniedziałku do piątku w godzinach od 10.00 do 18.00,
 - b) W soboty i niedziele oraz dni ustawowo wolne od pracy Instytut jest nieczynny,
 - c) Od poniedziałku do piątku w innych niż w/w godzinach istnieje możliwość wykonania usługi, wyłącznie za uprzednią wyraźną akceptacją Instytutu.
9. Instytut zastrzega, że w szczególnych przypadkach godziny otwarcia Instytutu mogą ulec zmianie. Zmiana może polegać na czasowym zamknięciu placówki lub na skróceniu lub wydłużeniu czasu pracy Instytutu.
10. Warunkiem zawarcia Umowy za pośrednictwem środków komunikowania na odległość takich jak formularz zapytania znajdujący się na stronie internetowej Instytutu (<http://instytut.bielenda.pl/kontakt>), telefon (012 633-05-75) jest posiadanie aktualnego, czynnego i poprawnie skonfigurowanego konta poczty elektronicznej.
11. Wszelkie prawa Instytutu, w tym majątkowe prawa autorskie, prawa własności intelektualnej do nazwy, domeny internetowej, strony internetowej, a także do wzorców, formularzy, logotypów zamieszczanych na stronie internetowej Instytutu (za wyjątkiem logotypów i zdjęć prezentowanych na stronie internetowej Instytutu w celach prezentacji towarów, do których to prawa autorskie należą do podmiotów trzecich) należą do Instytutu, a korzystanie z nich może następować wyłącznie w sposób określony i zgodny z Regulaminem.
12. Zabronione jest wykorzystywanie strony internetowej Instytutu przez Klientów lub osoby trzecie do przesyłania niezamówionej informacji handlowej, dostarczanie przez Klienta treści o charakterze bezprawnym oraz wykorzystywanie przez Klienta strony internetowej Instytutu w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami, naruszający dobra osobiste osób trzecich lub uzasadnione interesy Instytutu.
13. Instytut oświadcza, iż publiczny charakter sieci Internet i korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiązać może się z zagrożeniem pozyskania i modyfikowania danych Klientów przez osoby nieuprawnione, dlatego Klienci powinni stosować właściwe środki techniczne, które zminimalizują wskazane wyżej zagrożenia. W szczególności powinni stosować programy antywirusowe i chroniące tożsamość korzystających z sieci Internet.
14. Instytut nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do usług świadczonych drogą elektroniczną, wynikający z przyczyn od niego niezależnych.
15. Klient zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu. Klient zawierający Umowę, jeżeli nie jest osobą u której ma zostać wykonania Usługa, zobowiązuje się zapewnić przestrzeganie Regulaminu przez Klienta u którego będzie wykonywana Usługa.

II. ZAWIERANIE UMÓW:

1. Klient składa Instytutowi:
 - a) zapytanie o dostępność wybranej Usługi w dogodnym dla Klienta terminie poprzez wypełnienie i wysłanie formularza znajdującego się na stronie internetowej Instytutu pod adresem <http://instytut.bielenda.pl/> rezerwacja, wskazując:
 - Imię i nazwisko/nazwę Klienta,
 - Adres zamieszkania/siedzibę Klienta,
 - Dane kontaktowe do Klienta – adres e-mail oraz numer telefonu,

- Usługę świadczoną przez Instytut, wedle cennika znajdującego się na stronie internetowej pod adresem <http://instytut.bielenda.pl/> rezerwacja, która ma zostać objęta Umową,
 - Dogodny dla klienta termin (dzień, miesiąc, rok, godzina) Usługi, zgodny z pkt I ust. 8 Regulaminu,
 - Dodatkowe uwagi.
- b) zapytanie o dostępność wybranej Usługi w dogodnym dla Klienta terminie poprzez kontakt telefoniczny z przedstawicielem Instytutu pod numerem telefonu znajdującym się na stronie internetowej Instytutu pod adresem <http://instytut.bielenda.pl/kontakt> (012 633-05-75), wskazując w szczególności:
- Imię i nazwisko/nazwę Klienta,
 - Adres zamieszkania/siedzibę Klienta,
 - Dane kontaktowe do Klienta – adres e-mail oraz numer telefonu,
 - Usługę świadczoną przez Instytut, wedle cennika znajdującego się na stronie internetowej pod adresem <http://instytut.bielenda.pl/rezerwacja>, która ma zostać objęta Umową,
 - Dogodny dla klienta termin (dzień, miesiąc, rok, godzina) Usługi, zgodny z pkt I ust. 8 Regulaminu,
 - Dodatkowe uwagi.
2. Informacje podane przez Klienta powinny być zgodne z prawdą oraz aktualne. Za skutki podania przez Klienta informacji nieprawdziwych lub nieaktualnych, Instytut nie ponosi odpowiedzialności.
 3. W odpowiedzi na zapytanie Klienta, o którym mowa w pkt II ust. 1a Regulaminu przedstawiciel Instytutu w formie wiadomości e-mail, na adres wskazany przez Klienta przedstawia Klientowi ofertę handlową Instytutu w oparciu o dane i informacje zawarte w zapytaniu Klienta o którym mowa w pkt II ust. 1a Regulaminu. Klient w sposób opisany w wiadomości e-mail niezwłocznie zaakceptuje zaproponowane przez Instytut warunki Umowy. Instytut w formie zwrotnej wiadomości mailowej potwierdzi zawarcie Umowy.
 4. W odpowiedzi na kontakt telefoniczny Klienta, o którym mowa w pkt II ust. 1b Regulaminu przedstawiciel Instytutu w formie wiadomości e-mail, na adres wskazany przez Klienta przedstawia Klientowi ofertę handlową Instytutu w oparciu o dane i informacje przekazane przez Klienta w rozmowie telefonicznej, o której mowa w pkt II ust. 1b Regulaminu. Klient w sposób opisany w wiadomości e-mail niezwłocznie zaakceptuje zaproponowane przez Instytut warunki Umowy. Instytut w formie wiadomości mailowej potwierdzi zawarcie Umowy.
 5. W razie niedostępności Usługi we wskazanym przez Klienta w zapytaniu terminie, Instytutu w formie wiadomości e-mail wysłanej na adres wskazany przez Klienta, zaproponuje alternatywny termin (dzień, miesiąc, rok, godzina), wykonania Usługi, cenę usługi objętej zapytaniem Klienta. Klient w formie zwrotnej wiadomości e-maila niezwłocznie akceptuje zaproponowane przez Instytut warunki Umowy. Instytut w formie zwrotnej wiadomości mailowej potwierdzi zawarcie Umowy.
 6. Nadto w okolicznościach określonych w Regulaminie przedstawiciel Instytutu poinformuje Klienta o obowiązku wpłaty przez Klienta zaliczki na poczet wykonania Usługi, wskazując termin dokonania zapłaty zaliczki, wysokości zaliczki, numeru rachunku na który zaliczka ma zostać wpłacona. Przedstawiciel Instytutu poinformuje także Klienta o niezbędnej, podstawowej dokumentacji wymaganej do wykonania

wybranej przez Klienta Usługi. Klient, który ma zostać poddany wykonaniu Usługi objętej Umową zobowiązany będzie posiadać w/w dokumentację, w chwili przybycia na zabieg w umówionym terminie.

7. Umowa pomiędzy Klientem a Instytutem zawarta może zostać również podczas bezpośredniej obecności Klienta w Instytucie. W takich okolicznościach Umowa zostaje zawarta z chwilą dojścia przez strony do porozumienia co do wszystkich istotnych postanowień Umowy.
8. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta przez Klienta z Instytutem z chwilą skorzystania z usług elektronicznych w ramach strony internetowej Instytutu. Każda ze stron może rozwiązać umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w każdym czasie, bez podania przyczyny ze skutkiem natychmiastowym.

III. ROZLICZENIA I PŁATNOŚCI

1. Ceny zawarte w cenniku Instytutu, w tym na stronie internetowej Instytutu (<http://instytut.bielenda.pl/cennik>) mają charakter informacyjny i nie stanowią oferty handlowej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz. U. 1964r., Nr 16, poz. 93 ze zm.).
2. Ceny zawarte w cenniku Instytutu, w tym na stronie internetowej Instytutu (<http://instytut.bielenda.pl/cennik>):
 - a) są cenami brutto (z podatkiem VAT),
 - b) podawane są w polskich złotych.
3. Rozbieżności pomiędzy cenami zawartymi w cenniku, w tym na stronie internetowej Instytutu (<http://instytut.bielenda.pl/cennik>) a cenami wskazanymi w ofercie Instytutu, o której mowa w pkt II ust. 3 i ust. 4 Regulaminu, wynikać mogą w szczególności z indywidualnego doboru dla danego Klienta serii i pakietu zabiegowego objętego Umową.
4. Podane ceny zabiegów są cenami orientacyjnymi, a doprecyzowanie ceny następuje podczas kwalifikacji klienta do konkretnego zabiegu.
5. Promocje i rabaty nie łączą się.
6. Bony i pakiety ważne są rok od daty zakupu.
7. Usługi w cenach promocyjnych oraz rabaty oferowane są w ograniczonym, wskazanym w cenniku Instytutu, w tym na stronie internetowej Instytutu (<http://instytut.bielenda.pl/cennik>) okresie czasu. Promocje i rabaty wiążą Instytut w okresie czasu ich obowiązywania.
8. Zapłaty za Usługi świadczone na podstawie Umowy dokonuje się w Instytucie, po wykonaniu Usługi objętej Umową gotówką lub kartą płatniczą, z zastrzeżeniem pkt III ust. 8 Regulaminu.
9. W przypadku objęcia Umową Usługi dotyczącej zabiegów chirurgicznych o wartości powyżej 1000 pln. Klient zobowiązany jest uiścić zadatek na poczet wykonania Usługi, stanowiącą koszt materiałów niezbędnych do wykonania Usługi.
10. Zabiegi wykonywane są według cennika obowiązującego w Instytucie obowiązującego w dniu wykonania usługi.
11. Zapłaty zadatku dokonać należy przelewem na numer rachunku bankowego mBANK o Kraków 20 1140 1081 0000 2126 0900 1001 7 dni przed planowanym zabiegiem. Jeśli zabieg umówiony jest z mniejszym wyprzedzeniem za zapłatą uważa się uznanie środków pieniężnych na rachunku bankowym Instytutu, środki pieniężne na rachunku bankowym

muszą zostać zaksięgowane najpóźniej na 48 godzin przed umówionym terminem wykonania Usługi objętej Umową.

12. W przypadku, gdy Klient stawi się na wykonanie Usługi z opóźnieniem uniemożliwiającym jej wykonanie, Instytut zastrzega na swoją rzecz prawo odmowy wykonania Usługi w uprzednio umówionym terminie. W takich okolicznościach, z zastrzeżeniem ust. 10 poniżej Klient i Instytut wspólnie uzgodnią kolejny termin wykonania Usługi.
13. W przypadku, gdy Klient nie stawi się na wykonanie Usługi w umówionym terminie lub stawi się z opóźnieniem uniemożliwiającym wykonanie Usługi a Instytut wykonuje Usługę objętą Umową przy wykorzystaniu preparatów dostarczonych Instytutowi w zabezpieczonym opakowaniu, których po otwarciu opakowania nie można zwrócić ze względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych (dotyczy w szczególności preparatów wykorzystywanych do wykonania zabiegu Body Jet), Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów poniesionych przez Instytut związanych z niewywiązaniem się przez niego z uzgodnionego terminu wizyty, tj. kosztów materiałów niezbędnych do wykonania Usługi objętej Umową, formą opłaty jest pobranie zadatku.
14. Świadczenie przez Instytut usług drogą elektroniczną, o których mowa w pkt I ust. 2b Regulaminu jest nieodpłatne.
15. W przypadku otrzymania bonu lub kuponu rabatowego nie istnieje możliwość zamiany bonów lub kuponów na gotówkę.
16. Bony i kupony rabatowe nie sumują się.

IV. ZASADY I WARUNKI KORZYSTANIA Z USŁUG INSTYTUTU:

1. Instytut wykonuje Usługę objętą Umową w Instytucie zlokalizowanym przy ul. Biskupiej 4 w Krakowie (31-144 Kraków), w uzgodnionym terminie, określonym w Umowie, z zastrzeżeniem przypadków opisanych poniżej.
2. Przed przystąpieniem do wykonania Usługi objętej Umową Klient zobowiązuje się poddać wywiadowi medycznemu przeprowadzanemu przez personel Instytutu. Warunkiem przystąpienia przez Instytut do wykonania Usługi objętej Umową, jest złożenie przez Klienta, który ma zostać poddany wykonaniu Usługi objętej Umową, przed przystąpieniem do wykonania Umowy, pisemnego oświadczenia potwierdzającego, iż:
 - a) nie występują u niego przeciwwskazania zdrowotne do wykonania Usługi objętej Umową,
 - b) poddaje się Usłudze objętej Umową z własnej, nieprzymuszonej woli,
 - c) został w pełni poinformowany przez przeprowadzającego wywiad medyczny o procedurze wykonania Usługi, wszystkich czynnościach z nią związanych, korzyściach i ewentualnych skutkach ubocznych,
 - d) miał możliwość zadawania pytań dotyczących wszystkich aspektów zabiegu objętego Usługą,
 - e) otrzymał wyczerpujące oraz zrozumiałe odpowiedzi na zadane pytania.
3. Klient zobowiązuje się do powiadomienia personelu Instytutu o wszelkich dolegliwościach mogących stanowić przeciwwskazanie do wykonania Usługi objętej Umową.
4. Personel Instytutu ma prawo odmówić wykonania Usługi objętej Umową w razie, gdy:
 - a) Klient stawi się z opóźnieniem uniemożliwiającym wykonania Usługi objętej Umową,

- b) Klient nie ma ukończonych 18 lat,
 - c) Klient nie posiada pełnej zdolności do czynności prawnych i nie przedstawił zgody na wykonanie Usługi: rodziców posiadających pełnię praw rodzicielskich lub przedstawiciela ustawowego – w przypadku osób nie posiadających pełnej zdolności do czynności prawnych,
 - d) Klient podał dane lub informacje nieprawdziwe, nieaktualne, odmawia podania danych wymaganych do wykonania Usługi objętej Umową lub odmawia przeprowadzenia wywiadu medycznego,
 - e) Klient nie dostarcza dokumentacji medycznej niezbędnej do wykonania Usługi objętej Umową lub dostarcza dokumentację w języku obcym,
 - f) Klient nie zostanie zakwalifikowany przez Instytut, jako spełniający kryteria kwalifikujące do wykonania Usługi objętej Umową,
 - g) personel Instytutu nabędzie uzasadnione wątpliwości co do bezpieczeństwa wykonania Usługi objętej Umową.
 - h) Minęła data ważności bonu lub pakietu zabiegów,
5. Klient zobowiązany jest zgłosić się w uzgodnionym terminie w Instytucie, celem wykonania Usługi objętej Umową.
 6. Instytut zastrzega, że w przypadku gdy Klient stawi się z opóźnieniem, które nie uniemożliwia wykonania usługi objętej Umową, może wystąpić konieczność skrócenia standardowego czasu wykonywania Usługi objętej Umową, z osiągnięciem celu jakiego Usługa objęta Umową miała służyć.
 7. Każdy Klient, który ma zostać poddany wykonaniu Usługi objętej Umową zobowiązany jest zdjąć biżuterię, odzież okrywającą okolice zabiegową.
 8. Klient zobowiązany jest informować personel Instytutu w trakcie wykonywania Usługi objętej Umową o pogorszeniu swojego samopoczucia, odczuwanych dolegliwościach.
 9. Klienta obowiązuje zakaz używania telefonów komórkowych podczas wykonywanych Usługi objętej Umową.
 10. Klient zobowiązany jest do korzystania z Usług oferowanych przez Instytut w sposób zgodny z przepisami prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami, w sposób nieuciążliwy dla pozostałych klientów oraz dla Instytutu, z poszanowaniem ich dóbr osobistych (w tym prawa do prywatności) i innych przysługujących im praw.
 11. Niezastosowanie się Klienta do Regulaminu w szczególności do postanowień ust. 10 Regulaminu, skutkuje wyłączeniem odpowiedzialności Instytutu za przebieg oraz skutki wykonywanej Usługi objętej Umową.
 12. Na terenie Instytutu zabrania się:
 - a) przebywania osobom, których stan wskazuje na spożycie alkoholu lub innych środków odurzających,
 - b) sprzedaży, podawania, wnoszenia i spożywania napojów alkoholowych lub innych środków odurzających,
 - c) wprowadzania zwierząt, zakłócania pobytu innym osobom,
 - d) powodowania sytuacji zagrażających bezpieczeństwu własnemu lub innych osób,
 - e) wnoszenia wyposażenia Instytutu poza jego teren.
 13. Na terenie Instytutu obowiązuje całkowity zakaz palenia tytoniu.
 14. Za przedmioty pozostawione na terenie Instytutu, Instytut nie ponosi żadnej odpowiedzialności.

15. Osoby nieprzestrzegające Regulaminu oraz osoby zachowujące się niekulturalnie będą wypraszane z terenu Instytutu.

V. ODSZTĄPIENIE OD UMOWY:

1. Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta (Dz. U. z dnia 24 czerwca 2014 roku, poz. 827 ze zm.) Klient będący konsumentem – osobą fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą (Instytutem) czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową, może odstąpić od Umowy bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie w terminie 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia Umowy. Do zachowania tego terminu wystarczy wysłanie klienta oświadczenia o odstąpieniu od Umowy przed upływem terminu.
2. Oświadczenie o odstąpieniu kierować należy: a. na piśmie pod adresem Instytutu zlokalizowanym w Krakowie przy ul. Biskupiej 4 (31-144 Kraków) lub, b. w formie elektronicznej pod adresem e-mail: instytut@bielenda.pl ze wskazaniem:
 - danych identyfikujących składającego reklamację,
 - terminu wykonania Usługi,
 - rodzaju Usługi objętej Umową.
3. Instytut niezwłocznie przesyła Klientowi będącemu konsumentem, na podany przez niego adres e-mail, potwierdzenie otrzymania oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.
4. Prawo do odstąpienia od Umowy nie przysługuje Klientowi będącemu konsumentem w przypadku, gdy:
 - a) Instytut wykonuje Usługę objętą Umową, w ramach której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczona Instytutowi 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,
 - b) Instytut w pełni wykona Usługę objętą Umową za wyraźną zgodą Klienta będącego konsumentem, poinformowanego przed rozpoczęciem wykonywania Usługi objętej Umową, że po wykonaniu usługi objętej Umową utraci prawo do odstąpienia od Umowy.
5. W razie skutecznego odstąpienia od Umowy przez Klienta będącego konsumentem, Umowa jest uważana za niezawartą.

VI. REKLAMACJE:

1. Instytut dokłada wszelkich starań, aby oferowane Usługi wykonywane były zgodnie ze standardami, w najwyższej jakości. Instytut zapewnia, że Usługi objęte Umową będą wykonywane przez lekarzy lub osoby posiadające właściwe danej procedurze zabiegu uprawnienia, potwierdzone stosownymi dokumentami.
2. W przypadku stwierdzenia niezgodności Usługi z objętą Umową, Klient ma prawo złożenia reklamacji. Reklamacja powinna zostać złożona w terminie czternastu (14) dni od dnia wykonania Usługi objętej Umową.
3. Reklamacje dla skutecznego złożenia kierować należy:
 - a) na piśmie pod adresem Instytutu zlokalizowanym w Krakowie przy ul. Biskupiej 4 (31-144 Kraków) lub,

- b) w formie elektronicznej pod adresem e-mail: instytut@bielenda.pl, w obu przypadkach ze wskazaniem:
- danych identyfikujących składającą reklamację,
 - terminu wykonania Usługi,
 - rodzaju Usługi objętej Umową oraz
 - żądania Klienta.
4. Podstawą reklamacji może być w szczególności wykonanie innej usługi niż Usługa objęta Umową, nieprawidłowe wykonanie Usługi objętej Umową lub wykonanie niewłaściwej ilości Usług objętych Umową (w przypadku serii usług).
 5. Instytut zastrzega prawo rozpatrzenia reklamacji w terminie 14 dni od chwili wpłynięcia reklamacji od Klienta, a o podjętych czynnościach zobowiązuje się informować Klienta.
 6. O konieczności uzupełnienia ewentualnych braków reklamacji lub konieczności złożenia dodatkowej wizyty w Instytucie, Instytut poinformuje Klienta, wzywając do ich uzupełnienia dla możliwości rozpoznania reklamacji.
 7. W przypadku rozpatrzenia reklamacji na korzyść Klienta istnieje możliwość ponownego wykonania reklamowanej Usługi objętej Umową lub zwrot (całości lub części) zapłaconej ceny.
 8. W powyższym trybie Klient może także złożyć reklamację w zakresie usług świadczonych przez Instytut w drodze elektronicznej, przy czym ust. 7 powyżej nie stosuje się.

VII. ZWROTY NALEŻNOŚCI:

1. W przypadku zaistnienia okoliczności zobowiązujących Instytut do zwrotu należności wpłaconych przez Klienta na rzecz Instytutu, zwrot ten następuje maksymalnie w ciągu 14 (czternastu) dni od chwili zaistnienia okoliczności uzasadniających zwrot.
2. Jeżeli Klient dokonał płatności przelewem elektronicznym zwrot należności następuje na rachunek bankowy, z którego nastąpiła płatność. W przypadku płatności kartą płatniczą lub gdy z przyczyn niezależnych od Instytutu identyfikacja rachunku bankowego, z którego nastąpiła płatność jest niemożliwa, zwrot nastąpi na konto Klienta w Instytucie zlokalizowanym w Krakowie przy ul. Biskupiej 4 podczas osobistej obecności właściciela karty płatniczej, chyba że Klient na piśmie wskaże numer rachunku bankowego na który należy dokonać zwrot.
3. Jeżeli Klient dokonał płatności gotówką zwrot następuje gotówką do rąk Klienta w Instytucie zlokalizowanym w Krakowie przy ul. Biskupiej 4, chyba że Klient na piśmie wskaże numer rachunku bankowego na który należy dokonać zwrot.
4. Instytut nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie terminu zwrotu, jeżeli Klient, który dokonał płatności kartą płatniczą lub gotówką nie pojawi się osobiście w Instytucie zlokalizowanym w Krakowie przy ul. Biskupiej 4 lub nie wskaże numeru rachunku bankowego, na które ma nastąpić wpłata lub gdy nie przekazuje Instytutowi wszystkich danych koniecznych do dokonania wpłaty. Instytut nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub jego opóźnienie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru rachunku bankowego.
5. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Klienta, który jest konsumentem Klient ten nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od Umowy.

VIII. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH:

1. Przed zawarciem Umowy Klient wyraża zgodę na umieszczenie swoich danych osobowych w bazie Instytutu Bielenda Professional działającego w ramach spółki pod firmą Bielenda Kosmetyki Naturalne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, przy ul. Fabrycznej 20, 31-553 Kraków, wpisanej do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS 0000875566, NIP: 9442043784, REGON: 356357380 oraz na ich przetwarzanie dla celów na które Klient wyraził zgodę. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne, jednak brak zgody na ich przetwarzanie uniemożliwia zawarcie i realizację Usługi przez Instytut. Klient ponosi odpowiedzialność za podanie nieprawdziwych danych osobowych.
2. Dane osobowe Klienta są przetwarzane zgodnie z przepisami rozporządzenia 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 oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
3. Instytut nie przekazuje, nie sprzedaje i nie użycza zgromadzonych danych osobowych Klientów innym osobom lub instytucjom, chyba że dzieje się to za wyraźną zgodą lub na życzenie Klienta, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa lub też na wniosek sądu, prokuratury, policji lub innego uprawnionego organu, w przypadku naruszenia przez Klientów przepisów prawa.
4. Administratorem danych osobowych Klientów, przekazanych dobrowolnie w ramach zawierania Umowy oraz w ramach świadczenia usług drogą elektroniczną jest Bielenda Kosmetyki Naturalne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Krakowie, przy ul. Fabrycznej 20, 31-553 Kraków, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia w Krakowie, Wydział XI Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS 0000875566, NIP: 9442043784, REGON: 356357380.
5. Celem zbierania danych osobowych przez administratora jest nawiązanie, wykonanie lub rozwiązanie stosunku umownego między Instytutem a Klientem w zakresie Usług oraz usług świadczonych drogą elektroniczną oraz dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej przez okres ich przedawnienia a w przypadku wyrażenia przez Klienta dodatkowej zgody marketing bezpośredni własnych produktów lub usług administratora danych oraz promocja Usług.
6. Dane osobowe przetwarzane będą wyłącznie na podstawie upoważnienia do przetwarzania danych oraz wyłącznie w celu realizacji Usług lub usług świadczonych drogą elektroniczną, wypełnienia obowiązku prawnego leżącego na administratorze oraz innych celach określonych w Regulaminie.
7. Klient ma prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania i usunięcia z bazy administratora.
8. Administrator danych osobowych zastrzega sobie prawo do ujawniania współpracującym z nim firmom i serwisom internetowym zbiorczych, ogólnych zestawień statystycznych dotyczących Klientów. Zestawienia takie dotyczą oglądalności stron internetowych Instytutu i nie zawierają danych osobowych Klientów.
9. Strona internetowa <http://instytut.bielenda.pl>, za pośrednictwem której działa Instytut, używa plików cookie. Informacja o plikach cookie jest dostępna na stronie: <http://instytut.bielenda.pl/>

10. Użytkownik ma możliwość korzystania ze strony internetowej <http://instytut.bielenda.pl> bez wykorzystywania mechanizmu cookies, ale może to oznaczać, że niektóre funkcje lub usługi zawarte na stronie internetowej Instytutu, nie będą działać poprawnie.

IX. POSTANOWIENIA KOŃCOWE:

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy w szczególności ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2017 r. , ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawy z dnia 30 maja 2014r. o prawach konsumenta.
2. Uznanie poszczególnych postanowień Regulaminu w sposób przewidziany prawem za nieważne bądź nieskuteczne, nie wpływa na ważność czy skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu. W miejsce nieważnego postanowienia zastosowana będzie reguła, która jest najbliższa celom nieważnego postanowienia i całego niniejszego Regulaminu.
3. Każda Klient ma prawo do wglądu do Regulaminu, cennika Usług i certyfikatów uzyskanych przez pracowników Instytutu.
4. Regulamin może ulec zmianie. O treści zmian Regulaminu każdy Klient zostanie poinformowany przez umieszczenie przez Instytut na stronie głównej Instytutu wiadomości o zmianie Regulaminu, zawierającej zestawienie zmian Regulaminu i utrzymanie tej informacji na stronie głównej Instytutu przez okres co najmniej 7 (siedem) kolejnych dni roboczych.
5. Treść Regulaminu może zostać utrwalona poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze strony internetowej Instytutu <https://www.instytut.bielenda.pl>
6. Wszystkie Umowy zawarte przez Klienta z Instytutem są realizowane na podstawie Regulaminu, który obowiązywał w chwili zawarcia Umowy.
7. Instytut ponosi odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, lecz w przypadku Umów zawieranych z Klientami nie będącymi konsumentami Instytut ponosi odpowiedzialność tylko w przypadku umyślnego wyrządzenia szkody i w granicach rzeczywiście poniesionych strat przez Klienta nie będącego konsumentem.
8. Wyłącznym źródłem zobowiązań Instytutu jest Regulamin oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
9. Ewentualne spory pomiędzy Instytutem a Klientem będącym konsumentem będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Klienta będącego konsumentem.
10. Ewentualne spory pomiędzy Instytutem a Klientem nie będącym konsumentem będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy dla siedziby przedsiębiorcy prowadzącego Instytut.
11. Regulamin obowiązuje od dnia 01.01.2020 r.