

Regulamin serwisu oraz systemu rezerwacji dostępnego pod adresem: <https://rezerwacja.instyty.drirenaeris.com/>

## I. Definicje

1. **Spółka** – oznacza spółkę **Dr Irena Eris S.A. z siedzibą w Piasecznie, ul. Armii Krajowej 12, 05-500 Piaseczno** wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego za nr KRS: 0000051003, NIP: 1230288525, REGON: 012186410, kapitał zakładowy w pełni opłacony: 35 556 400,00 zł, e-mail: [instytut.biuro@DrlrenaEris.com](mailto:instytut.biuro@DrlrenaEris.com) – która jest administratorem Systemu, i która świadczy drogą elektroniczną usługę polegającą na udostępnieniu Systemu Klientom za pośrednictwem Serwisu.
2. **Serwis** – strona internetowa dostępna pod adresem: <https://rezerwacja.instyty.drirenaeris.com/>, za pośrednictwem której Spółka udostępnia System.
3. **System** – oznacza oprogramowanie dostępne w Serwisie, za pośrednictwem którego Klient może dokonać rezerwacji terminu wizyty w danym Instytucie, oraz za pośrednictwem widgetów możliwych do osadzenia na stronach internetowych lub profilach w mediach społecznościowych (Facebook, Instagram) Instytutów/Salonów.  
**Partner Spółki** – podmiot będący przedsiębiorcą, współpracujący ze Spółką i prowadzący w ramach tej współpracy Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris lub Salon Beauty Partner.
4. **Instytut** – oznacza prowadzony przez Spółkę lub Partnera Spółki Kosmetyczny Instytut Dr Irena Eris lub Salon Beauty Partner Dr Irena Eris, który jest położony na terytorium Polski, w którym Klient może umówić wizytę za pośrednictwem Systemu. Aktualna lista Instytutów <https://instytut.drirenaeris.com/znajdz-kosmetyczny-instytut>
5. **Klient** – oznacza osobę fizyczną, która ukończyła 16 lat i która posiada co najmniej ograniczoną zdolność do czynności prawnych i zarezerwowała termin wizyty w danym Instytucie w celu korzystania z Usług oferowanych przez Instytut.
6. **Użytkownik** – każda osoba, która odwiedza Serwis.
7. **Regulamin** – oznacza niniejszy regulamin Systemu dostępny na stronie internetowej: <https://rezerwacja.instyty.drirenaeris.com/files/regulamin.pdf>.
8. **Rezerwacja** – oznacza proces polegający na zarezerwowaniu terminu wizyty w Instytucie przez Klienta za pomocą Systemu poprzez uzupełnienie przez Klienta informacji zgodnie

z odpowiednimi rubrykami w Systemie, który kończy się w chwili otrzymania przez Klienta potwierdzenia zarezerwowania wizyty w Instytucie

9. **Polityka prywatności** – dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz Klientów, dostępny pod adresem: <https://rezerwacja.instytuty.drirenaeris.com/>
10. **Usługi** – oznacza usługi oferowane przez Instytut, w szczególności w dziedzinie kosmetyki, fryzjerstwa, medycyny estetycznej oraz innych, odpowiednio opisanych.

## II. Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady i warunki świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Serwisu oraz zasady i warunki korzystania przez Klientów z Systemu, w tym dokonywania Rezerwacji Usług.
2. Spółka świadczy usługi drogą elektroniczną (w tym umożliwiające dostęp do Systemu) zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. Klient korzystając z Systemu zobowiązuje się do przestrzegania postanowień Regulaminu.
4. Wszelkie elementy graficzne, rozwiązania techniczne, treści, oprogramowanie i inne materiały umieszczone i udostępniane w ramach Serwisu (w tym System), jak i sposób ich przedstawienia (układ), podlegają ochronie prawnej w zakresie praw autorskich i pokrewnych przysługujących Spółce. Zabronione jest wykorzystywanie przez Użytkowników takich materiałów, w szczególności ich kopiowanie, powielanie i publikacja, bez uzyskania uprzedniej, pisemnej zgody Spółki, chyba, że możliwość wykorzystania wyżej wskazanych materiałów wynika z obowiązujących przepisów prawa, np. z ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 2509 – t. j.).
5. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika korzystającego z Serwisu lub Systemu treści o charakterze bezprawnym, w szczególności treści naruszających obowiązujące przepisy prawa lub prawa osób trzecich, treści nieprawdziwych lub sprzecznych z dobrymi obyczajami, jak również korzystanie z Serwisu w sposób mogący zakłócić jego funkcjonowanie, czy ingerujący w oprogramowanie Serwisu (w tym System). Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Serwisu wyłącznie w sposób zgodny z obowiązującym prawem oraz zasadami współżycia społecznego.

### III. Zakres usług świadczonych drogą elektroniczną w Serwisie

1. Spółka udziela Klientom dostępu do Systemu umożliwiającego nawiązanie kontaktu pomiędzy Klientem a Instytutem w celu dokonania rezerwacji, a następnie zawarcia umów o świadczenie Usług. Za pośrednictwem Systemu Klienci mogą dokonywać wyłącznie Rezerwacji Usługi. Spółka świadczy drogą elektroniczną następujące usługi:
  - a) umożliwienie Użytkownikom Serwisu dostępu do zasobów Serwisu, w tym w szczególności informacji o Instytutach (m. in. adres, dane kontaktowe) oraz oferowanych w nich Usług i cennika tych Usług,
  - b) umożliwienie Klientom korzystania z Systemu w celu dokonania Rezerwacji.
  - c) otrzymywania przez Klienta potwierdzenia rezerwacji Usług (e-mail);
  - d) otrzymywania przez Klienta przypomnień o terminie Usług zarezerwowanych za pośrednictwem Systemu (e-mail);
2. Spółka dba o zapewnienie prawidłowej dostępności Systemu, jak również o jak najszybsze usuwanie wszelkich awarii spowodowanych błędnym działaniem Systemu.
3. Korzystanie z funkcji oferowanych przez Serwis (w tym udostępniony System) jest bezpłatne, przy czym Użytkownik (Klient) ponosi samodzielnie koszty spełnienia przez niego wymagań technicznych określonych w pkt III. ust. 3 i 5 Regulaminu.
4. Do prawidłowego i pełnego korzystania przez Użytkownika z Serwisu konieczne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
  - a) posiadanie przez Użytkownika urządzenia elektronicznego pozwalającego na dostęp do sieci Internet oraz aktywnego połączenia z siecią Internet;
  - b) posiadanie przez Użytkownika przeglądarki internetowej: Chrome, Edge, Safari, Opera lub – dla urządzeń mobilnych: Chrome for Android, Safari on iOS, Samsung Internet w wersji aktualnej na dzień korzystania z Serwisu;
5. Dla prawidłowego korzystania przez Klienta z Systemu konieczne jest poza spełnieniem wymagań określonych w ust. 5 powyżej także posiadanie aktywnego adresu e-mail oraz telefonu.
6. Użytkownik (lub odpowiednio Klient) zobowiązany jest do korzystania z Serwisu (lub odpowiednio Systemu) tylko w sposób zgodny z jego przeznaczeniem, jak również zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności zobowiązany jest do niepodejmowania działań zakłócających pracę Serwisu lub Systemu. Użytkownik (lub odpowiednio Klient) nie może sam ani przy udziale osób

trzecich zmieniać, obchodzić i łamać zabezpieczeń Serwisu (lub Systemu), jak również nie może wywierać negatywnego wpływu na Serwis (System) powodując jego uszkodzenie lub doprowadzając do jego przeciążenia.

7. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) przerwy w funkcjonowaniu Serwisu lub Systemu wynikające z przyczyn od niej niezależnych, w szczególności stanowiących siłę wyższą;
  - b) problemy lub utrudnienia techniczne związane z działaniem sprzętu komputerowego lub telekomunikacyjnego, , które utrudniają lub uniemożliwiają korzystanie z Systemu lub z usług oferowanych za jego pośrednictwem;
  - c) szkody spowodowane w związku ze świadczeniem Usług zarezerwowanych za pośrednictwem Systemu, w szczególności Usług wykonanych nienależycie, bez zachowania wymaganych standardów, naruszających przepisy prawa lub nieposiadających oferowanych właściwości;
10. Spółka uprawniona jest do każdorazowego wprowadzania zmian w sposobie świadczenia usług drogą elektroniczną, wynikających z ważnych przyczyn – zmian prawnych, technologicznych, organizacyjnych, spowodowanych rozwojem Serwisu lub Systemu, co nie będzie prowadziło do pogorszenia jakości świadczonych usług oraz pozostanie bez wpływu na prawa Użytkowników (lub odpowiednio Klientów) nabyte w związku z dotychczasowym korzystaniem z Serwisu (lub odpowiednio Systemu).
11. Spółka jest uprawniona do częściowego lub całkowitego wyłączenia funkcjonowania Serwisu lub Systemu w celu przeprowadzenia jego naprawy, aktualizacji lub modernizacji bez konieczności uprzedniego poinformowania o tym odpowiednio Użytkowników lub Klientów. Spółka uprawniona jest także do zaprzestania udostępniania Serwisu i świadczenia za jego pośrednictwem usług (w tym dostępu do Systemu), co pozostanie bez wpływu na prawa nabyte już przez Użytkowników (lub Klientów), w szczególności związane z dokonaną już Rezerwacją, przy czym w przypadku całkowitego wyłączenia funkcjonowania Serwisu lub Systemu, na stronie internetowej [www.Instytut.DrIrenaEris.com](http://www.Instytut.DrIrenaEris.com) zostanie opublikowany stosowny komunikat.
12. Komunikacja Użytkowników (lub odpowiednio Klientów) ze Spółką w sprawach związanych z funkcjonowaniem Serwisu lub Systemu odbywa się za pośrednictwem poczty elektronicznej: [instytuty.biuro@DrIrenaEris.com](mailto:instytuty.biuro@DrIrenaEris.com), lub poczty tradycyjnej na adres: **Dr Irena Eris S.A., ul. Armii Krajowej 12, 05-500 Piaseczno**. W sprawach związanych z zarezerwowaną wizytą w danym Instytucie Klienci winni kontaktować się z danym Instytutem.

13. W Serwisie (oraz w Systemie) przetwarzane są dane osobowe Użytkowników oraz Klientów. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem Serwisu znajdują się w Polityce prywatności dostępnej na stronie internetowej Serwisu w zakładce „Polityka prywatności”:  
<https://rezerwacja.instytuty.drirenaeris.com/>

## IV. Rezerwacja Usług

1. Za pośrednictwem Systemu Klient może dokonać Rezerwacji Usług.
2. Rezerwacji za pośrednictwem Systemu można dokonywać w Instytutach widocznych na stronie rezerwacji. O podłączeniu danego Instytutu świadczą aktywne przyciski ZAREZERWUJ w cennikach Instytutów znajdujących się na stronie [www.Instytut.DrlrenaEris.com](http://www.Instytut.DrlrenaEris.com) lub widoczność danego Instytutu na liście dostępnej po wejściu do Systemu.
3. Rozpoczęcie korzystania z Systemu może nastąpić poprzez:
  - a) wybranie Usługi z zakładki Cennik znajdującego się na stronie internetowej [www.Instytut.DrlrenaEris.com](http://www.Instytut.DrlrenaEris.com), poprzez naciśnięcie przycisku ZAREZERWUJ . W tym wypadku Klient zostaje przekierowany na listę dostępnych Instytutów.
  - b) wybranie Usługi z Cennika konkretnego Instytutu dostępnego na stronie internetowej [www.Instytut.DrlrenaEris.com](http://www.Instytut.DrlrenaEris.com) wchodząc w zakładkę ZNAJDŹ INSTYTUT, poprzez naciśnięcie przycisku ZAREZERWUJ.
4. Aby dokonać Rezerwacji konieczne jest wybranie jednego z dostępnych Instytutów, wskazanie konkretnej Usługi spośród dostępnych w danym Instytucie, wskazanie oczekiwanego terminu wizyty (wraz z godziną)\_spośród dostępnych w danym Instytucie, podanie danych osobowych Klienta: imienia, nazwiska, adresu e-mail oraz numeru telefonu a także potwierdzenie zapoznania się z Polityką Prywatności oraz Regulaminem (poprzez zaznaczenie odpowiedniej rubryki), a następnie potwierdzenie podawanych informacji i danych przyciskiem „Rezerwuję”. Rezerwacja dokonywana jest z chwilą otrzymania przez Klienta potwierdzenia rezerwacji wizyty w Instytucie.
5. Klient zobowiązany jest do podawania kompletnych i zgodnych z prawdą danych osobowych oraz innych danych wymaganych podczas dokonywania Rezerwacji.
6. Wszelkie dane i informacje udostępniane są przez Klienta dobrowolnie, ale ich podanie jest konieczne w celu Rezerwacji wizyty. Brak podania danych, w tym danych osobowych uniemożliwi dokonanie Rezerwacji. Klient wprowadzając dane do Systemu oświadcza,

że wprowadzane informacje są prawdziwe i jest uprawniony do ich umieszczenia i swoim działaniem nie narusza praw osób trzecich.

7. Rezerwacja wizyty w danym Instytucie potwierdzana jest przez Instytut za pośrednictwem Systemu. Klient otrzymuje automatyczne powiadomienie o potwierdzeniu Rezerwacji poprzez wiadomości e-mail.
8. Poprzez dokonanie Rezerwacji (rozumianej jako dokonanie wszystkich czynności potrzebnych do jej dokonania oraz potwierdzenie zarezerwowania wizyty w Instytucie) dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy Klientem a Instytutem, której wykonanie regulują właściwe przepisy prawa, z zastrzeżeniem możliwości anulowania Rezerwacji przez Klienta.
9. Klient ma prawo odstąpić od umowy zawartej z Instytutem bez podania przyczyny poprzez anulowanie Rezerwacji w terminie nie krótszym niż 24 godziny przed zarezerwowanym terminem wizyty. Klient może dokonać anulowania Rezerwacji za pośrednictwem wiadomości email lub telefonicznie, kontaktując się bezpośrednio z Instytutem, w którym dokonał Rezerwacji.
10. Jeżeli podmiot prowadzący Instytut nie dokona potwierdzenia zarezerwowania wizyty w tym Instytucie, oznacza to, że Rezerwacja nie została wykonana. Rezerwacja ma status niepotwierdzonej, a Usługa może nie zostać zrealizowana przez Instytut w zarezerwowanym terminie. Instytut, w którym dokonano Rezerwacji ponosi wyłączną odpowiedzialność za realizację Usług na rzecz Klientów.
11. Klient zobowiązany jest dokonać płatności za Usługę bezpośrednio podmiotowi prowadzącemu dany Instytut (tj. Spółce albo konkretnemu Partnerowi Spółki) na warunkach wskazanych przez Instytut w zakresie danej Usługi.

## **V. Reklamacje dotyczące nieprawidłowego działania Systemu**

1. Użytkownik lub Klient może złożyć reklamację w sprawach związanych z nieprawidłowym działaniem Serwisu lub odpowiednio Systemu.
2. Reklamacje dotyczące działania Serwisu lub Systemu należy zgłaszać za pomocą poczty elektronicznej na adres email: [instytuty.biuro@DrIrenaEris.com](mailto:instytuty.biuro@DrIrenaEris.com) lub w formie pisemnej pocztą tradycyjną na adres Dr Irena Eris S.A. ul. Armii Krajowej 12, 05-500 Piaseczno.
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) dane Użytkownika lub Klienta umożliwiające nawiązanie z nim kontaktu, w tym dane umożliwiające identyfikację osoby składającej reklamację jako Klienta,
  - b) opis nieprawidłowego działania Serwisu lub Systemu, którego reklamacja dotyczy,

- c) żądanie Użytkownika lub Klienta związane ze złożoną reklamacją.
4. Spółka zastrzega sobie prawo żądania od reklamującego udzielenia dodatkowych informacji lub wyjaśnień w sytuacji, gdy wymaga tego rozpoznanie reklamacji.

Reklamacja będzie rozpatrzona w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania, a osoba składająca reklamację otrzyma stanowisko Spółki w formie wiadomości e-mail lub na wskazany przez składającego reklamację adres do doręczeń – w sytuacji, gdy reklamacja zostanie wniesiona za pomocą poczty tradycyjnej.

## **VI. Reklamacje Usług**

1. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usług należy kierować do właściciela Instytutu, w którym Usługi zostały wykonane –w zależności od wybranego przez Klienta Instytutu – do Spółki (jeżeli Spółka prowadzi Instytut, w którym wykonano Usługi) albo do konkretnego Partnera Spółki (jeżeli Instytut, w którym wykonano Usługi jest prowadzony przez danego Partnera Spółki). W zależności od tego, w którym Instytucie zostały wykonane Usługi – konkretny podmiot, który ten Instytut prowadzi będzie zobowiązany do jej rozpatrzenia (tj. Spółka albo jeden z Partnerów Spółki). Dane Instytutu niezbędne do złożenia reklamacji, w tym właściwy adres pocztowy lub adres e-mail, są dostępne na stronie <https://instytut.drirenaeris.com/znajdz-kosmetyczny-instytut>.
2. W przypadku skierowania reklamacji dotyczącej Usług do Spółki, Spółka przekaże taką reklamację odpowiedniemu podmiotowi, o czym Klient zostanie powiadomiony tą samą drogą, którą nastąpiło złożenie reklamacji.
3. Reklamacje będą rozpatrywane zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i wewnętrznymi procedurami.

## **IX. Postanowienia końcowe**

1. Spółka świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z prawem polskim i w języku polskim.
2. Spółka zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z ważnej przyczyny, którą stanowi:
  - a) zmiana istniejących lub wprowadzenie nowych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, które mają bezpośredni wpływ na treść Regulaminu;
  - b) wydanie decyzji administracyjnej lub orzeczenia sądowego powodującego obowiązek zmiany Regulaminu;

- c) konieczność dostosowania rozwiązań technicznych i informatycznych przy organizacji lub funkcjonowania Serwisu lub Systemu do warunków rynkowych związanych z postępem technicznym i informatycznym, w tym modyfikacji, dodania nowych funkcji do Serwisu lub Systemu lub zaprzestania oferowania dotychczasowych funkcjonalności Serwisu lub Systemu;
  - d) zmiana organizacyjna lub prawna Spółki.
3. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Spółka udostępni tekst jednolity Regulaminu poprzez publikację w Serwisie. Zmiana Regulaminu wchodzi w życie w terminie 14 dni od dnia opublikowania nowego Regulaminu w Serwisie.
  4. Zmiany Regulaminu nie będą miały wpływu na Rezerwacje dokonane przed wejściem w życie tych zmian – w takim przypadku Klientów, którzy dokonali Rezerwacji obowiązuje Regulamin w brzmieniu obowiązującym w dniu jej dokonania. Zmiany Regulaminu nie będą miały także wpływu na prawa Klientów oraz Użytkowników nabyte przed ich wejściem w życie, chyba że co innego wynikać będzie z przepisów powszechnie obowiązujących.
  5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy z dnia z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759), ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2020, poz. 344).
  6. Regulamin w wersji obowiązującej wchodzi w życie z dniem 18.02.2025 r.