

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ W APLIKACJI "EZO"

Wersja: 1.1

Data wejścia w życie: 01.07.2026r

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

Artykuł 1. Wstęp

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej EZO oraz serwisu internetowego, rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną przez Administratora, warunki świadczenia tych usług, a także prawa i obowiązki Klientów oraz tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Aplikacja EZO ma charakter platformy typu marketplace, której celem jest kojarzenie niezależnych usługodawców (Partnerów) z klientami w celu realizacji usług ezoterycznych, w tym wideo-konsultacji.
3. Zasady przetwarzania danych osobowych oraz obowiązki informacyjne wynikające z RODO uregulowane są w odrębnej Polityce Prywatności dostępnej w Aplikacji.

Artykuł 2. Definicje Użyte w Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. Administrator / Operator: Moon Projects sp. z o.o. w organizacji, będący właścicielem praw do Aplikacji.
2. Aplikacja EZO: Oprogramowanie dostępne na urządzenia mobilne (iOS, Android) oraz strona WWW, służące do korzystania z Usług.
3. Wróżka (Partner): Klient będący przedsiębiorcą lub osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, który za pośrednictwem Aplikacji oferuje Usługi Ezoteryczne.
4. Poszukiwacz (Klient): Użytkownik (Konsument lub Przedsiębiorca), który korzysta z Aplikacji w celu wyszukania, rezerwacji i opłacenia Usługi Ezoterycznej.
5. Usługa Elektroniczna: Usługa świadczona bezpłatnie lub odpłatnie przez Administratora na rzecz Klientów, polegająca na udostępnieniu funkcjonalności Aplikacji (np. wyszukiwarka, czat, wideorozmowa, system rezerwacji).

6. Usługa Ezoteryczna (Usługa Partnerska): Odpłatna usługa świadczona bezpośrednio przez Wróżkę na rzecz Poszukiwacza (np. wróżba, tarot, horoskop), będąca przedmiotem odrębnej umowy między tymi stronami.
7. Operator Płatności: Podmiot zewnętrzny obsługujący przepływy finansowe w Aplikacji w systemie rozliczeń typu marketplace.
8. Subskrypcja: Opłata abonamentowa ponoszona przez Partnera na rzecz Administratora za dostęp do narzędzi biznesowych w Aplikacji.

II. WYMAGANIA TECHNICZNE I ZASADY DOSTĘPU

Artykuł 3. Wymagania Techniczne

1. Do korzystania z Aplikacji niezbędne jest:
 - a) Urządzenie mobilne z systemem iOS (wersja min. [XX]) lub Android (wersja min. [XX]) lub przeglądarka internetowa (dla panelu Partnera).
 - b) Aktywne połączenie z Internetem o przepustowości umożliwiającej transmisję wideo (zalecane min. 5 Mbps dla połączeń wideo).
 - c) Aktywny adres e-mail.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za problemy techniczne bądź ograniczenia techniczne występujące na sprzęcie komputerowym lub urządzeniu końcowym, z którego korzysta Klient (np. blokady firewall, słaba bateria, niestabilne łącze GSM), które uniemożliwiają Klientowi korzystanie z Aplikacji.

Artykuł 4. Wiek i Status Klienta

1. Aplikacja przeznaczona jest wyłącznie dla osób pełnoletnich. Rejestrując Konto, Klient składa pod rygorem odpowiedzialności karnej oświadczenie, że ukończył 18 lat.
2. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za transakcje dokonane przez osoby niepełnoletnie przy użyciu instrumentów płatniczych należących do osób trzecich. Odpowiedzialność za zabezpieczenie dostępu do urządzenia oraz instrumentów płatniczych spoczywa wyłącznie na właścicielu instrumentu płatniczego.

III. ŚWIADCZENIE USŁUG DLA WRÓŻEK (PARTNERÓW)

Artykuł 5. Konto Partnerskie i Weryfikacja

1. Utworzenie konta Partnera wymaga podania danych firmowych (jeśli dotyczy) oraz akceptacji dodatkowych warunków handlowych (B2B). Z uwagi na model rozliczeń (marketplace), niezbędnym warunkiem pełnego aktywowania profilu i

świadczenia usług jest dokonanie pomyślnej weryfikacji tożsamości założonego subkonta bezpośrednio u Operatora Płatności.

2. Administrator zastrzega sobie prawo do weryfikacji profilu Partnera przed jego publikacją (tzw. moderacja prewencyjna), w celu sprawdzenia zgodności opisu i zdjęć z wytycznymi Aplikacji (zakaz treści wulgarnych, pornograficznych, naruszających godność).
3. Profil Partnera w Aplikacji przyjmuje jeden z poniższych statusów:
 - a) **Konto aktywne:** Status obowiązujący po poprawnym opłaceniu Subskrypcji. Profil jest w pełni widoczny w wyszukiwarce Aplikacji, a Partner może czynnie przyjmować nowych Klientów i realizować rezerwacje.
 - b) **Konto zawieszone:** Inicjowane manualnie na wniosek Partnera. Profil jest niewidoczny dla nowych rezerwacji, jednak umówione wcześniej spotkania pozostają w systemie i zobowiązują do ich realizacji.
 - c) **Konto zablokowane:** Inicjowane automatycznie (np. z powodu braku opłaty Subskrypcji) lub manualnie przez Administratora (z tytułu naruszenia Regulaminu). Profil jest niedostępny, a wszystkie zaplanowane spotkania zostają automatycznie odwołane.
 - d) **Konto usunięte:** Inicjowane na wniosek Partnera lub Administratora (po bezskutecznym upływie okresu blokady). Profil zostaje bezpowrotnie usunięty, przy czym Administrator przechowuje dane w zakresie niezbędnym do spełnienia prawnych wymogów retencji.

Artykuł 6. Subskrypcja i Rozliczenia

1. Dostęp do funkcjonalności sprzedażowych dla Partnera jest odpłatny w modelu subskrypcyjnym. Zakup Subskrypcji oraz zarządzanie nią odbywa się za pośrednictwem strony internetowej Administratora www.ezoapp.pl.
2. Wysokość miesięcznej opłaty subskrypcyjnej wynosi 299,00 PLN netto (+ należny podatek VAT zgodnie z obowiązującą stawką).
3. Administrator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny Subskrypcji lub wprowadzania nowych wariantów abonamentowych. Klient zostanie o tym poinformowany na co najmniej 30 dni przed wejściem zmiany w życie. Brak rezygnacji z Subskrypcji oznacza akceptację nowych stawek.
4. Opłata pobierana jest automatycznie z podpisanej karty płatniczej (Model "Recurring Payment"). W przypadku niepowodzenia pobrania opłaty, system podejmuje ponowną próbę. Po upływie 2 dni od pierwotnego terminu płatności i braku zaksięgowania środków, konto zostaje zablokowane (zgodnie z Art. 5 ust. 3 lit. c).

5. Zasady wypłat wynagrodzenia: Środki z tytułu zrealizowanych usług przekazywane są na subkonto Partnera w systemie Operatora Płatności w terminie 2-3 dni roboczych od dnia wykonania usługi. Termin ten stanowi czas techniczny niezbędny do weryfikacji prawidłowości transakcji oraz pozwala Administratorowi na wstrzymanie wypłaty środków w przypadku zgłoszenia przez Klienta reklamacji lub naruszenia Regulaminu.

Artykuł 7. Prowizje i Rozliczenia Transakcyjne

1. Oprócz Subskrypcji, Administrator pobiera od Partnera opłaty operacyjne potrącane automatycznie z płatności Klientów w momencie procesowania transakcji (Split Payment):
 - a) Prowizję Operatora Płatności naliczaną od wartości transakcji.
 - b) 1,00 PLN netto za każdą rozpoczętą godzinę połączenia wideo (koszt infrastruktury Agora).
2. Partner upoważnia Administratora do inkasowania i potrącania wskazanych opłat w jej imieniu.

Artykuł 8. Obowiązki Podatkowe Partnera

1. Administrator nie jest stroną umowy sprzedaży Usługi Ezoterycznej, a jedynie dostawcą technologii.
2. Partner zobowiązana jest do samodzielnego udokumentowania sprzedaży na rzecz Poszukiwacza (Klienta) zgodnie z obowiązującymi przepisami (faktura/paragon). Administrator dostarcza z systemu wyłącznie imię oraz adres e-mail Poszukiwacza. Partner zobowiązana jest do samodzielnego pozyskania pełnych danych niezbędnych do poprawnego wystawienia dokumentu księgowego bezpośrednio od Klienta.
3. Administrator wystawia Partnerowi faktury VAT wyłącznie za: Subskrypcję, Prowizje oraz Opłaty Techniczne.

IV. ŚWIADCZENIE USŁUG DLA POSZUKIWACZY (KLIENTÓW)

Artykuł 9. Rezerwacja, Zawarcie Umowy i Prawo Odstąpienia

1. Informacje o Usługach Ezoterycznych dostępnych w Aplikacji stanowią ofertę handlową Partnera, a nie Administratora.
2. Umowa o świadczenie Usługi Ezoterycznej zostaje zawarta między Poszukiwaczem a Wrózką w momencie potwierdzenia rezerwacji i dokonania płatności (model Pre-paid).

3. Środki wpłacone przez Poszukiwacza są zwalniane na subkonto Partnera zgodnie z procedurą opisaną w Art. 6 ust. 5.
4. Usługi Ezoteryczne świadczone są w formule indywidualnej (1 na 1). Obecność osób trzecich w trakcie sesji jest niedopuszczalna, chyba że opis usługi Partnera stanowi inaczej (np. "wróżba partnerska"). Klient nie jest uprawniony do udostępniania sesji osobom trzecim.

Artykuł 10. Odwołanie Rezerwacji, Zwroty i Polityka "No-Show"

1. Odwołanie przez Poszukiwacza:
 - a) Bezpłatne odwołanie możliwe jest na więcej niż 24 godziny przed planowanym terminem rozpoczęcia wizyty.
 - b) W przypadku odwołania spotkania przez Poszukiwacza w czasie krótszym niż 24 godziny do rozpoczęcia sesji, wpłacone środki nie podlegają zwrotowi.
2. Niestawiennictwo (No-Show) Poszukiwacza:
 - a) W przypadku sesji wideo, Partner ma obowiązek oczekiwać na Klienta przez 10 minut od zaplanowanej godziny rozpoczęcia.
 - b) Jeśli Klient nie dołączy do pokoju wideo w tym czasie, usługa uznawana jest za wykonaną z winy Klienta, a Partnerowi przysługuje 100% wynagrodzenia.
3. Odwołanie/Niestawiennictwo Partnera:
 - a) Jeśli Wróricha nie stawia się na spotkanie lub odwołuje je, Klient otrzymuje automatyczny zwrot 100% środków.
 - b) Administrator monitoruje wskaźnik odwołań Wrózek. Przekroczenie progu 20% anulacji w miesiącu skutkuje ostrzeżeniem, a w przypadku recydywy zablokowaniem konta.
4. Zasady potrąceń: Każdy zwrot dokonywany na rachunek Poszukiwacza z jakiegokolwiek tytułu zostaje automatycznie pomniejszony o koszt prowizji transakcyjnej naliczonej uprzednio przez Operatora Płatności.

Artykuł 11. Czas trwania umowy, usunięcie konta i prawo odstąpienia

1. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zawierana jest na czas nieokreślony.
2. Klient ma prawo usunąć Konto w każdej chwili za pomocą funkcji dostępnej w ustawieniach Aplikacji lub wysyłając żądanie na adres e-mail Administratora: support@ezoapp.pl.
3. Usunięcie Konta jest procesem trwałym i nieodwracalnym.

4. W przypadku posiadania przez Klienta opłaconych, a niezrealizowanych Usług Ezoterycznych, usunięcie Konta traktowane jest jako dobrowolne odstąpienie od realizacji tych Usług przez Klienta. W takiej sytuacji Klientowi nie przysługuje zwrot wniesionych opłat.

V. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO

Artykuł 12. Charakter Usług, Zakazy i Własność Intelektualna

1. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że usługi świadczone przez Partnera (tarot, wróżbiarstwo, astrologia) mają charakter rozrywkowy i opierają się na subiektywnych interpretacjach. Są to tzw. usługi starannego działania, a nie usługi rezultatu.
2. Partner nie gwarantuje spełnienia się przepowiedni. Brak trafności wróżby nie stanowi podstawy do reklamacji usługi jako niewykonanej lub nienależycie wykonanej.
3. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za decyzje życiowe, finansowe lub zdrowotne podjęte przez Poszukiwacza pod wpływem informacji uzyskanych od Partnera. Usługi te nie zastępują porady lekarskiej, psychologicznej ani prawnej.
4. W Aplikacji obowiązuje kategoriyczny zakaz udzielania jakichkolwiek porad zdrowotnych i medycznych, diagnozowania oraz ingerowania w leczenie Klientów. Stwierdzenie przez Administratora faktu udzielenia szkodliwych porad zdrowotnych skutkuje natychmiastowym usunięciem lub zablokowaniem konta Doradcy.
5. Zabrania się rejestrowania (nagrywania ekranu, wykonywania zrzutów) sesji wideo i chatów przez obie strony bez wyraźnej, obustronnej zgody. Rozpowszechnianie materiałów z sesji jest zabronione.
6. Wszelkie materiały, horoskopy czy interpretacje przekazywane podczas sesji stanowią własność intelektualną Doradcy i są przeznaczone wyłącznie do użytku osobistego Klienta. Zabrania się ich kopiowania, publikowania w mediach społecznościowych oraz dalszej odsprzedaży.

Artykuł 13. Spotkania Stacjonarne (Offline)

1. Aplikacja umożliwia umówienie spotkania w gabinecie Partnera.
2. Rola Administratora ogranicza się wyłącznie do udostępnienia kalendarza. Administrator nie weryfikuje lokali Wrózek ani nie zapewnia bezpieczeństwa fizycznego uczestnikom spotkania.

3. Użytkownicy spotykają się na własne ryzyko. Administrator wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą w tym zakresie.

Artykuł 14. Ograniczenie odpowiedzialności i awarie techniczne

1. Administrator nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) Treści przekazywane przez Klientów podczas wideorozmów i na czacie.
 - b) Przerwy w działaniu Aplikacji wynikające z siły wyższej lub prac konserwacyjnych.
 - c) Nieautoryzowane użycie konta.
2. W przypadku awarii technicznej, wina leży po stronie Klienta (usługa zrealizowana) lub po stronie Partnera/Aplikacji (zwrot lub dokończenie sesji).
3. Wszelkie prawa do Aplikacji, w tym kod źródłowy, logotypy, design oraz baza danych, stanowią własność Administratora i podlegają ochronie prawnej. Zabrania się ich kopiowania, modyfikowania oraz wykorzystywania bez pisemnej zgody Administratora.

VI. PROCEDURA REKLAMACYJNA

Artykuł 15. Zgłaszanie błędów w działaniu Aplikacji (Techniczne)

1. Błędy techniczne (tzw. bugi) związane z funkcjonowaniem Aplikacji należy zgłaszać niezwłocznie, w terminie do 14 dni od wystąpienia usterki, wykorzystując sekcję zgłaszania błędów w Aplikacji, wysyłając e-mail na adres: **support@ezoapp.pl** lub poprzez wiadomość prywatną na oficjalnych profilach EZO w serwisach Instagram oraz Facebook.
2. Zgłoszenie powinno zawierać: dane Klienta, opis błędu, datę wystąpienia oraz opcjonalnie zrzut ekranu.
3. Administrator rozpatruje zgłoszenia techniczne niezwłocznie, najpóźniej w terminie 14 dni roboczych.

Artykuł 16. Reklamacje dotyczące Usług Wrózek (Merytoryczne)

1. Wszelkie reklamacje dotyczące przebiegu lub jakości samej usługi ezoterycznej Poszukiwacz zobowiązany jest zgłaszać w terminie nie dłuższym niż 14 dni od daty zrealizowanej sesji, kierując wiadomość na adres: **reklamacje@ezoapp.pl** lub poprzez ankietę po-sesyjną. Zgłoszenie w ankiecie po-sesyjnej jest równoznaczne z oficjalnym zgłoszeniem reklamacyjnym.
2. Zgłoszona reklamacja zostaje bezzwłocznie przekazana odpowiedniej Partnerowi. Stronom przysługują 3 dni robocze na polubowne wyjaśnienie sprawy i ewentualne uznanie roszczeń Klienta.

3. W przypadku braku porozumienia między Poszukiwaczem a Wrózką, Administrator rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni od dnia jej pierwotnego zgłoszenia, analizując logi systemowe z przeprowadzonego spotkania.
4. W razie podjęcia przez Administratora decyzji o uznaniu reklamacji, wyłączny obowiązek zwrotu środków ciąży na Partnerowi. Administrator jest uprawniony do wstrzymania wypłaty środków (zgodnie z Art. 6 ust. 5) lub dokonania automatycznego potrącenia zwracanej kwoty z subkonta Partnera w systemie Operatora Płatności. W przypadku niewystarczającego salda na koncie, Administrator zastrzega sobie prawo do wystawienia noty obciążeniowej na rzecz Partnera i nałożenia blokady na jej konto profilowe do momentu całkowitego rozliczenia zwrotu.
5. Postępowanie wewnątrz platformy nie wyłącza prawa Klientów do dochodzenia ewentualnych roszczeń na drodze postępowania sądowego.

VII. MODERACJA TREŚCI (DSA) I ROZWIĄZANIE UMOWY

Artykuł 17. Treści Niedozwolone

1. Zabrania się publikowania w Aplikacji (w opisach, opiniach, na czacie) treści:
 - a) Bezprawnych, wulgarnych, nawołujących do nienawiści.
 - b) Reklamowych, konkurencyjnych wobec EZO.
 - c) Mających na celu obejście systemu płatności EZO (np. podawanie prywatnego numeru telefonu w celu rozliczenia transakcji poza Aplikacją).
2. Wykrycie próby przekierowania płatności poza Aplikację skutkuje nałożeniem na Wrózkę kary umownej w wysokości równowartości trzykrotnej Subskrypcji oraz natychmiastowym rozwiązaniem umowy i blokadą konta.

Artykuł 18. Opinie i System Ocen

1. Administrator udostępnia system ocen i opinii opisowych.
2. Opinia może być wystawiona wyłącznie po odbyciu i opłaceniu wizyty.
3. Administrator nie ingeruje w treść opinii, chyba że naruszają one prawo lub Regulamin (Art. 16). Negatywna ocena usługi ("wróżba się nie sprawdziła") nie stanowi podstawy do usunięcia komentarza, o ile nie jest on wulgarny.

Artykuł 19. Informacje zgodnie z DSA

1. Punktem kontaktowym dla organów państwowych oraz Klientów w sprawach dotyczących stosowania aktu o usługach cyfrowych (DSA) jest adres e-mail: **legal@ezoapp.pl**

2. Wyszukiwarka w Aplikacji prezentuje wyniki w oparciu o ocenę oraz aktywność Doradcy. Administrator nie stosuje profilowania behawioralnego w algorytmach rekomendacji.

VIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Artykuł 20. Zmiany Regulaminu

1. Administrator może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (zmiana prawa, dodanie nowych funkcjonalności).
2. O zmianach Użytkownicy zostaną powiadomieni mailowo oraz w Aplikacji z 14-dniowym wyprzedzeniem.
3. Partner, która nie akceptuje nowego cennika lub regulaminu, ma prawo rozwiązać umowę subskrypcyjną ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego.

Artykuł 21. Prawo właściwe W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta. Sędem właściwym dla sporów z Przedsiębiorcami jest sąd właściwy dla siedziby Administratora.