

Regulamin serwisu aquaoo.pl i rezerwacji online

Wersja 3 z dnia 2026-09-17 (archiwalna od 2026-10-04). Obowiązuje od 2026-09-12 do 2026-10-03. Od 2026-10-04 obowiązuje wersja 4, opublikowana pod adresem

<https://aquaoo.pl/prawo/regulamin-serwisu-i-rezerwacji-online>. Usługodawca: AQUAOO KAROLINA PEROŃ, salon AQUAOO chill & beauty, ul. Raławicka 13, 32-200 Miechów.

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z serwisu internetowego aquaoo.pl oraz z systemu rezerwacji online dostępnego pod adresem rezerwacje.aquaoo.pl.
2. Usługodawcą jest **AQUAOO KAROLINA PEROŃ**, ul. Pomowska 1/3, 32-250 Charsznica, NIP 659-149-17-53, REGON 380999443, prowadząca salon kosmetyczny AQUAOO chill & beauty, ul. Raławicka 13, 32-200 Miechów (dalej: „Salon”). Kontakt: e-mail kontakt@aquaoo.pl, tel. +48 510 331 333.
3. System rezerwacji działa na zewnętrznej platformie Trafft, udostępnianej Salonowi w modelu SaaS przez TOUCH ME SOFT D.O.O. z siedzibą w Belgradzie (Serbia). Dostawca platformy przetwarza dane rezerwacji na zlecenie Salonu; nie jest stroną umowy z Użytkownikiem.
4. Zasady korzystania z usług w salonie (wywiad, przeciwwskazania, osoby małoletnie, bony i pakiety, reklamacje zabiegów) określa odrębny **Regulamin salonu**, dostępny pod adresem aquaoo.pl/prawo/regulamin-salonu i w salonie.
5. Żadne postanowienie Regulaminu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień konsumentów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W razie sprzeczności pierwszeństwo mają te przepisy.

§ 2. Definicje

1. **Serwis** - strona internetowa aquaoo.pl wraz z podstronami.
2. **System rezerwacji** - narzędzie rezerwacji online dostępne pod adresem rezerwacje.aquaoo.pl oraz przez odnośniki i moduły osadzone w Serwisie.
3. **Użytkownik** - osoba korzystająca z Serwisu lub Systemu rezerwacji.
4. **Konsument** - Użytkownik będący konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego.
5. **Konto** - konto Użytkownika w Systemie rezerwacji, umożliwiające dostęp do własnych rezerwacji.
6. **Karta podarunkowa (Bon podarunkowy, Voucher AQUAOO)** - dokument uprawniający do skorzystania z usług Salonu na zasadach § 9 Regulaminu salonu; może być wydany w salonie albo, jeżeli Salon udostępni taką możliwość, kupiony w Systemie rezerwacji (§ 9 niniejszego Regulaminu).
7. **Operator płatności** - Stripe Payments Europe, Limited (Dublin, Irlandia), obsługujący płatności online w Systemie rezerwacji, jeżeli Salon je udostępni.
8. **Usługa elektroniczna** - usługa świadczona drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 2002-07-18 o świadczeniu usług drogą elektroniczną, opisana w § 3.

§ 3. Rodzaje i zakres usług elektronicznych

Salon świadczy nieodpłatnie następujące Usługi elektroniczne:

1. **Przeglądanie treści Serwisu** - dostęp do informacji o Salonie, zabiegach i cenach.
2. **Rezerwacja online** - umożliwienie umówienia wizyty w Salonie przez System rezerwacji (§ 5).
3. **Konto** - prowadzenie konta w Systemie rezerwacji, wymaganego do rezerwacji online (§ 6).
4. **Newsletter** - wysyłka informacji o nowościach i promocjach Salonu e-mailem lub SMS-em do osób, które się na to zapisały (§ 11).
5. **Opinie** - umożliwienie wystawienia opinii o odbytym zabiegu w Systemie rezerwacji (§ 4 pkt 5-7).
6. **Zakup Karty podarunkowej online i płatność online** - o ile Salon udostępni te funkcje w Systemie rezerwacji (§ 8 i § 9).

§ 4. Warunki techniczne i zasady korzystania

1. Do korzystania z Serwisu i Systemu rezerwacji potrzebne są: urządzenie z dostępem do internetu, aktualna wersja przeglądarki internetowej z włączoną obsługą JavaScript oraz plików cookies niezbędnych do działania usługi, a do rezerwacji online (Konta) - aktywny adres e-mail i numer telefonu, a do newslettera - aktywny adres e-mail lub numer telefonu.
2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, a także działania zakłócające pracę Serwisu lub Systemu rezerwacji, w tym rezerwowanie terminów bez zamiaru skorzystania z usługi.
3. Korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z typowymi zagrożeniami sieci internet (np. złośliwe oprogramowanie, phishing). Salon zaleca korzystanie z aktualnego oprogramowania i ostrożność wobec wiadomości podszywających się pod Salon; Salon nigdy nie prosi e-mailem ani SMS-em o hasła lub dane karty płatniczej.
4. Treści Serwisu (teksty, zdjęcia, grafiki, logo, elementy graficzne, układ strony) są chronione prawem autorskim, prawami do znaków lub innymi prawami Salonu i jego licencjodawców; można z nich korzystać wyłącznie w ramach dozwolonego użytku osobistego.
5. Opinię o zabiegu w Systemie rezerwacji może wystawić wyłącznie Użytkownik, który odbył wizytę zarezerwowaną przez System rezerwacji; System rezerwacji łączy opinię z tą rezerwacją. Salon nie publikuje opinii pochodzących z innych źródeł ani opinii sponsorowanych.
6. Opinia powinna dotyczyć odbytego zabiegu i nie może zawierać treści bezprawnych, obraźliwych, danych osobowych osób trzecich ani treści reklamowych. Salon może usunąć opinię naruszającą te zasady; nie zmienia treści opinii ani nie ukrywa opinii negatywnych z powodu ich oceny.
7. Opinia jest publikowana wraz z imieniem Użytkownika podanym w Koncie. Użytkownik może w każdej chwili zażądać usunięcia swojej opinii (kontakt@aquao.pl).
8. Część materiałów graficznych w Serwisie, w Systemie rezerwacji i w profilach społecznościowych Salonu (w szczególności zdjęcia ilustrujące zabiegi na stronach zabiegów, grafiki promocyjne, a także, jeżeli Salon je publikuje, portrety personelu) została wygenerowana lub zmodyfikowana z użyciem systemów sztucznej inteligencji (AI). Materiały takie są oznaczone w sposób widoczny bezpośrednio przy treści (np. podpis „Grafika wygenerowana z użyciem AI”), zgodnie z art. 50 ust. 4 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 (Akt w sprawie sztucznej inteligencji).

9. Materiały wygenerowane z użyciem AI mają charakter poglądowy: przedstawione na nich osoby nie są Klientkami Salonu ani innymi istniejącymi osobami (z wyjątkiem oznaczonych portretów personelu, tworzonych na podstawie ich zdjęć i za ich zgodą), a sceny nie odwzorowują rzeczywistego przebiegu konkretnego zabiegu ani jego efektów u konkretnej osoby. Materiały te nie stanowią zapewnienia o rezultacie zabiegu (§ 3 pkt 3 Regulaminu salonu). Salon nie wykorzystuje AI do tworzenia ani modyfikowania zdjęć efektów zabiegów („przed i po”) ani opinii Klientek; zdjęcia efektów publikowane przez Salon pochodzą wyłącznie z rzeczywistych zabiegów i są publikowane za zgodą Klientki. Zdjęcia i dane Klientek nie są wprowadzane do narzędzi AI.

§ 5. Rezerwacja wizyty online

1. Rezerwacji dokonuje się w Systemie rezerwacji przez: wybór zabiegu, wybór terminu, zalogowanie do Konta albo założenie Konta (§ 6; dane: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, hasło) oraz zatwierdzenie rezerwacji. Przed zatwierdzeniem Użytkownik potwierdza zapoznanie się z Regulaminem i Polityką prywatności (pole wyboru w formularzu).
2. Po zatwierdzeniu rezerwacji Użytkownik otrzymuje potwierdzenie na podany adres e-mail lub numer telefonu. **Z chwilą potwierdzenia rezerwacji przez Salon dochodzi do zawarcia na odległość umowy o wykonanie usługi kosmetycznej w wybranym terminie.** Potwierdzenie zawiera nazwę zabiegu, termin, cenę i odnośnik do Regulaminu i stanowi utrwalenie umowy (art. 21 ustawy o prawach konsumenta).
3. Rezerwacja online jest bezpłatna. Płatność za usługę następuje w salonie po jej wykonaniu (gotówka lub karta), chyba że Użytkownik skorzysta z płatności online udostępnionej w Systemie rezerwacji (§ 8). Ceny widoczne w Systemie rezerwacji są cenami brutto w PLN i odpowiadają Cennikowi Salonu.
4. Zakres i cena zabiegu mogą ulec zmianie wyłącznie za zgodą Użytkownika, po konsultacji w salonie (np. gdy wywiad wykaże przeciwwskazania do wybranego zabiegu i dobrany zostanie inny).
5. System rezerwacji wysyła potwierdzenia i może wysyłać przypomnienia o wizycie (e-mail lub SMS) na dane podane przy rezerwacji; są to wiadomości obsługowe, nie marketingowe.
6. Salon może odmówić wykonania zabiegu w przypadkach opisanych w Regulaminie salonu (§ 7-8: przeciwwskazania, brak wymaganych zgód, osoby małoletnie bez zgody przedstawiciela ustawowego).

§ 6. Konto

1. Do rezerwacji online potrzebne jest Konto. Wizytę można umówić także bez Konta: telefonicznie (+48 510 331 333) lub osobiście w salonie.
2. Konto zakłada się w Systemie rezerwacji przez podanie imienia, nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu i hasła albo przez logowanie kontem Google, Apple, Facebook lub LinkedIn. W drugim przypadku dostawca logowania przekazuje Salonowi imię i nazwisko oraz adres e-mail; Salon nie otrzymuje hasła do tego konta.
3. Umowa o prowadzenie Konta jest zawierana na czas nieoznaczony z chwilą założenia Konta i jest nieodpłatna. Użytkownik może ją rozwiązać w każdej chwili, usuwając Konto w Systemie rezerwacji albo wysyłając żądanie na kontakt@aquao.pl. Usunięcie Konta nie wpływa na

umówione wizyty; dane rezerwacji są przechowywane zgodnie z Polityką prywatności. Po usunięciu Konta kolejna rezerwacja online wymaga założenia nowego Konta.

4. Użytkownik nie udostępnia danych logowania osobom trzecim i niezwłocznie zgłasza Salonowi podejrzenie nieuprawnionego użycia Konta.
5. Salon może usunąć Konto po uprzednim wezwaniu, jeżeli Użytkownik narusza § 4 pkt 2 (np. wielokrotne rezerwacje bez zamiaru skorzystania z usług).

§ 7. Odwołanie i zmiana rezerwacji

1. Rezerwację można bezpłatnie odwołać lub przełożyć w każdym czasie: przez link w potwierdzeniu rezerwacji, w Koncie, telefonicznie (+48 510 331 333), e-mailem (kontakt@aquao.pl) lub osobiście.
2. Salon prosi o odwoływanie wizyt możliwie wcześnie, aby termin mógł zostać wykorzystany przez inne Klientki.
3. Jeżeli Salon musi odwołać wizytę (np. choroba personelu, awaria urządzenia), niezwłocznie informuje o tym Użytkownika i proponuje najbliższy możliwy termin; ewentualna przedpłata (§ 8) podlega zwrotowi w całości albo, za zgodą Użytkownika, zaliczeniu na nowy termin.

§ 8. Płatność online (jeżeli została udostępniona)

1. Salon może udostępnić w Systemie rezerwacji możliwość zapłaty online za rezerwowany zabieg (w całości lub w części) przy zatwierdzaniu rezerwacji. Dopóki funkcja nie jest widoczna w Systemie rezerwacji, płatność następuje wyłącznie w salonie.
2. Płatności online obsługuje Operator płatności; dostępne metody (karta płatnicza, portfele elektroniczne, inne) są prezentowane w Systemie rezerwacji. Salon nie pobiera dodatkowych opłat za płatność online i nie otrzymuje danych karty płatniczej.
3. Zatwierdzenie rezerwacji z płatnością online wymaga potwierdzenia, że rezerwacja pociąga za sobą obowiązek zapłaty (przycisk oznaczony w Systemie rezerwacji).
4. Kwota zapłacona online jest **przedpłatą (zaliczką) na poczet ceny usługi**, nie zadatkiem. Nie stanowi opłaty za rezerwację ani kary za nieobecność.
5. Przedpłata podlega zwrotowi w całości, jeżeli Użytkownik odwoła rezerwację (§ 7), odstąpi od umowy (§ 10) albo Salon odmówi wykonania zabiegu z przyczyn wskazanych w Regulaminie salonu. Zwrot następuje niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni, tą samą metodą płatności, chyba że Użytkownik wyrażnie zgodzi się na inny sposób zwrotu.
6. Jeżeli w salonie zmieni się zakres zabiegu (§ 5 pkt 4), przedpłata jest zaliczana na cenę wykonanego zabiegu; różnicę Użytkownik dopłaca w salonie albo Salon zwraca nadpłatę zgodnie z pkt 5.
7. Na żądanie Salon wystawia fakturę na zasadach § 6 pkt 3 Regulaminu salonu (Salon korzysta ze zwolnienia z podatku VAT, dlatego faktura nie zawiera tego podatku).

§ 9. Karty podarunkowe kupowane online (jeżeli zostały udostępnione)

1. Salon może udostępnić w Systemie rezerwacji zakup Kart podarunkowych (kwotowych lub na określony zabieg). Dopóki funkcja nie jest widoczna w Systemie rezerwacji, Karty podarunkowe są sprzedawane wyłącznie w salonie na zasadach § 9 Regulaminu salonu.

2. Zakup online: Użytkownik wybiera wartość lub zabieg, podaje swoje dane (i ewentualnie dane osoby obdarowanej), potwierdza zapoznanie się z Regulaminem oraz obowiązek zapłaty i dokonuje płatności przez Operatora płatności. Umowa sprzedaży Karty zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia płatności.
3. Karta jest dostarczana w formie elektronicznej (kod lub dokument PDF) na adres e-mail Użytkownika lub wskazanej osoby obdarowanej, niezwłocznie po zaksięgowaniu płatności; na życzenie Karta może zostać wydana także w formie papierowej w salonie.
4. Karta jest ważna **3 miesiące od dnia zakupu**; data ważności jest widoczna na Karcie. Realizacja Karty, dopłaty, brak wymiany na gotówkę, duplikaty i przedłużenie ważności w uzasadnionych przypadkach następują na zasadach § 9 Regulaminu salonu.
5. Konsument może odstąpić od umowy sprzedaży Karty w terminie 14 dni od otrzymania Karty (§ 10). Salon zwraca cenę Karty w terminie 14 dni tą samą metodą płatności. Jeżeli przed upływem terminu odstąpienia Karta została w całości lub w części wykorzystana na wyraźne żądanie Konsumenta, Salon zwraca cenę pomniejszoną o wartość wykonanych usług według Cennika.
6. Salon nie odpowiada za wykorzystanie Karty przez osobę, która weszła w posiadanie kodu Karty na skutek przekazania go przez Użytkownika lub osobę obdarowaną.

§ 10. Prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość

1. Konsument może odstąpić od umowy zawartej przez System rezerwacji (umowy o wykonanie usługi, umowy o prowadzenie Konta, umowy sprzedaży Karty podarunkowej) w terminie **14 dni** od dnia jej zawarcia, a przy Karcie podarunkowej od dnia jej otrzymania, bez podawania przyczyny (art. 27 ustawy o prawach konsumenta).
2. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem, np. e-mailem na kontakt@aquadoo.pl. Można skorzystać ze wzoru formularza stanowiącego załącznik do Regulaminu; skorzystanie ze wzoru nie jest obowiązkowe. Odwołanie rezerwacji w sposób opisany w § 7 Salon traktuje na równi z odstąpieniem od umowy o wykonanie usługi.
3. Jeżeli Konsument nie płacił online, odstąpienie (jak i odwołanie rezerwacji) nie wiąże się z żadnymi kosztami ani rozliczeniami. Jeżeli Konsument zapłacił online, Salon zwraca wszystkie otrzymane płatności zgodnie z § 8 pkt 5 lub § 9 pkt 5.
4. Rezerwując termin wizyty przypadający przed upływem terminu do odstąpienia, Konsument żąda wykonania usługi przed upływem tego terminu. **Po wykonaniu usługi w całości Konsument traci prawo odstąpienia od umowy w odniesieniu do tej usługi** (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta), o czym jest informowany w procesie rezerwacji; zapłata za wykonaną usługę następuje zgodnie z Cennikiem.

§ 11. Newsletter

1. Zapis na newsletter następuje przez podanie adresu e-mail lub numeru telefonu i wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowych Salonu (zgodnie z art. 398 ustawy Prawo komunikacji elektronicznej). Zapis wymaga potwierdzenia linkiem aktywacyjnym wysłanym na podany adres (podwójne potwierdzenie).
2. Newsletter jest bezpłatny. Umowa o dostarczanie newslettera zawierana jest na czas nieoznaczony z chwilą potwierdzenia zapisu.

3. Wysyłkę obsługuje system Encharge (dostawca wskazany w Polityce prywatności). Wiadomości mogą zawierać elementy pozwalające ustalić, czy wiadomość została otwarta i które odnośniki kliknięto (statystyki wysyłki).
4. Z newslettera można zrezygnować w każdej chwili, bez podawania przyczyny: przez link rezygnacji w każdej wiadomości albo e-mailem na kontakt@aquao.pl. Rezygnacja rozwiązuje umowę o dostarczanie newslettera.
5. Zasady przetwarzania danych osobowych subskrybentów określa Polityka prywatności.

§ 12. Reklamacje usług elektronicznych

1. Reklamacje dotyczące działania Serwisu, Systemu rezerwacji, Konta, płatności online, Kart podarunkowych kupionych online lub newslettera można składać e-mailem (kontakt@aquao.pl) lub pisemnie (AQUAOO chill & beauty, ul. Racławicka 13, 32-200 Miechów).
2. Reklamacja powinna zawierać dane kontaktowe oraz opis problemu i oczekiwany sposób załatwienia sprawy.
3. Salon odpowiada na reklamację Konsumenta w terminie **14 dni** od jej otrzymania (art. 7a ustawy o prawach konsumenta). Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji.
4. Reklamacje dotyczące wykonanych zabiegów rozpatrywane są na zasadach opisanych w Regulaminie salonu (§ 11).

§ 13. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich

1. Konsument może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, m.in.: wniosek o pozasądowe rozwiązanie sporu do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej w Krakowie (krakow.wiih.gov.pl), wniosek do stałego sądu polubownego przy Wojewódzkim Inspektoracie Inspekcji Handlowej, bezpłatna pomoc powiatowego rzecznika konsumentów (dla powiatu miechowskiego: Starostwo Powiatowe w Miechowie) lub organizacji konsumenckich (np. Federacja Konsumentów).
2. Informacje o polubownym rozwiązywaniu sporów konsumenckich: uokik.gov.pl. Skorzystanie z tych procedur jest dobrowolne dla obu stron.

§ 14. Dane osobowe i cookies

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest AQUAOO KAROLINA PEROŃ. Zasady przetwarzania danych określa **Polityka prywatności** (aquao.pl/prawo/polityka-prywatnosci), a zasady korzystania z plików cookies w Serwisie i w Systemie rezerwacji - **Polityka cookies** (aquao.pl/prawo/polityka-cookies).
2. Obsługę Systemu rezerwacji zapewnia dostawca platformy Trafft, przetwarzający dane rezerwacji, Kont i opinii na zlecenie Salonu na podstawie umowy powierzenia.

§ 15. Postanowienia końcowe

1. Salon może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn (zmiana przepisów, zmiana funkcjonalności Serwisu lub Systemu rezerwacji, udostępnienie lub wycofanie płatności online albo sprzedaży Kart online, zmiana zasad świadczenia usług). O zmianie Salon informuje w Serwisie z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, a posiadaczy Konta i subskrybentów newslettera także e-mailem.

2. Do rezerwacji i zakupów dokonanych przed zmianą stosuje się Regulamin w brzmieniu z chwili rezerwacji lub zakupu, chyba że nowe brzmienie jest dla Konsumenta korzystniejsze.
3. W sprawach nieuregulowanych stosuje się prawo polskie, w szczególności Kodeks cywilny, ustawę o prawach konsumenta i ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Regulamin obowiązuje od dnia: 2026-09-12. Wersja 3 z dnia 2026-09-17 ma charakter porządkowy: doprecyzowuje § 8 pkt 7 (faktura), aktualizuje podstawę prawną w § 11 pkt 1 oraz ujednolica odwołania (§ i pkt); nie zmienia praw ani obowiązków Użytkowników.

Załącznik nr 1. Wzór formularza odstąpienia od umowy

(formularz należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

- Adresat: AQUA OO KAROLINA PERON, salon AQUA OO chill & beauty, ul. Racławicka 13, 32-200 Miechów, e-mail: kontakt@aquao.pl
- Ja, niżej podpisana/podpisany, niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi / sprzedaży Karty podarunkowej:
- Data zawarcia umowy (rezerwacji lub zakupu):
- Imię i nazwisko konsumenta:
- Adres konsumenta:
- Podpis konsumenta (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):
- Data: