KARBI

Regulamin usług Karbi

biuro@karbi.pl

§1. Zasady współpracy

1. Regulamin określa zasady współpracy przy analizie, wdrożeniu, konfiguracji, udostępnieniu i utrzymaniu Agenta AI Karbi. Obejmuje zawieranie umów drogą elektroniczną, składanie i realizację Zamówień, płatności cykliczne przez Stripe, korzystanie z Agenta AI, rozliczanie kosztów wiadomości, reklamacje, przetwarzanie i powierzenie danych osobowych oraz odpowiedzialność Stron.
2. Usługodawcą jest Patryk Karbowski, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Patryk Karbowski i marką Karbi. Adres działalności: Żarnowo Drugie 37, 16-300 Augustów; NIP: 8461671245; REGON: 522808376; e-mail: biuro@karbi.pl. W Regulaminie jest określany jako „Usługodawca”.
3. Regulamin dotyczy wyłącznie Klientów będących Przedsiębiorcami.
4. Usługodawca nie zawiera na podstawie Regulaminu umów dotyczących zakupów niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. Osoba składająca Zamówienie oświadcza, że:

   a) Klient jest Przedsiębiorcą;

   b) Zamówienie jest składane bezpośrednio w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta;

   c) Umowa ma dla Klienta charakter zawodowy, w szczególności ze względu na przedmiot prowadzonej działalności, cel wdrożenia Agenta AI oraz sposób jego wykorzystania;

   d) posiada umocowanie do działania w imieniu Klienta i zawarcia Umowy;

   e) dane firmy podane w Zamówieniu są prawdziwe, kompletne i aktualne.
6. Usługodawca może zweryfikować dane Klienta w CEIDG, KRS, wykazie podatników VAT, bazie REGON, VIES lub innym publicznie dostępnym rejestrze przedsiębiorców.
7. Usługodawca może odmówić przyjęcia Zamówienia, jeżeli:

   a) Klient nie jest Przedsiębiorcą;

   b) podane dane nie pozwalają na potwierdzenie prowadzenia działalności;

   c) osoba składająca Zamówienie nie posiada odpowiedniego umocowania;

   d) istnieje uzasadnione podejrzenie, że Zamówienie zostało złożone w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. Jeżeli obowiązujące przepisy przyznają Klientowi uprawnienia, których nie można wyłączyć w Umowie, zachowuje on te uprawnienia niezależnie od złożonych oświadczeń.
9. Klient otrzymuje bezpłatny dostęp do Regulaminu przed zawarciem Umowy. Może go zapisać, odtworzyć i utrwalić.
10. Zawarcie Umowy wymaga zapoznania się z Regulaminem i zaakceptowania go przez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru.

11. Regulamin jest częścią każdej Umowy zawartej przez Stronę sprzedażową, formularz Zamówienia, formularz Stripe, link płatniczy lub w inny elektroniczny sposób uzgodniony przez Strony.

§2. Znaczenie użytych pojęć

W Regulaminie używamy następujących pojęć:

1. Agent AI – rozwiązanie informatyczne Karbi wspierające automatyzację komunikacji, obsługi klienta, odzyskiwania porzuconych koszyków, sprzedaży, kwalifikowania zapytań, przygotowywania odpowiedzi, prowadzenia follow-upów lub innych procesów określonych w Zamówieniu.
2. Klient – Przedsiębiorca zawierający z Usługodawcą Umowę.
3. Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna albo jednostka organizacyjna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, w tym przedsiębiorca zagraniczny.
4. Umowa – umowa dotycząca analizy, wdrożenia, konfiguracji, udostępnienia, utrzymania lub korzystania z Agenta AI, zawarta na podstawie Regulaminu.
5. Zamówienie – oświadczenie Klienta określające wybrany Pakiet, liczbę i adresy sklepów, zakres usługi, cenę, liczbę płatności, harmonogram płatności, zasady automatycznego odnawiania, okres Pakietu oraz dane potrzebne do realizacji Umowy.
6. Strona sprzedażowa – strona internetowa lub formularz elektroniczny, na którym Klient może zapoznać się z ofertą, wybrać Pakiet i liczbę sklepów, przekazać dane potrzebne do Zamówienia, zaakceptować Regulamin i dokonać płatności.
7. Okres próbny – pierwszy opłacony okres 3 miesięcy w ofercie specjalnej, za łączną cenę 900 zł, obejmujący wdrożenie i korzystanie z Agenta AI po jego uruchomieniu. Jest liczony od Dnia wykupienia Pakietu i nie oznacza bezpłatnej usługi. Po jego zakończeniu abonament odnawia się na zasadach §7 i §8.
8. Pakiet miesięczny – usługa obejmująca wdrożenie oraz korzystanie z Agenta AI za 690 zł za każdy miesiąc, odnawiana automatycznie na kolejne miesięczne okresy do czasu rezygnacji albo rozwiązania Umowy.
9. Pakiet terminowy – standardowy Pakiet 3-miesięczny za 1 470 zł łącznie, płatny jednorazowo z góry, który nie odnawia się automatycznie po zakończeniu uzgodnionego okresu.
10. Pierwszy opłacony okres – pierwsze 3 miesiące w ofercie specjalnej lub standardowym Pakiecie 3-miesięcznym albo pierwszy miesiąc w Pakiecie miesięcznym, liczone od Dnia wykupienia Pakietu i opłacane z góry.
11. Dzień wykupienia Pakietu – dzień skutecznego potwierdzenia pierwszej płatności za wybrany Pakiet. Od tego dnia rozpoczyna się Pierwszy opłacony okres, niezależnie od terminu uruchomienia Agenta AI w sklepie.
12. Okres Pakietu – opłacony okres realizacji usługi, obejmujący wdrożenie oraz korzystanie z Agenta AI po jego uruchomieniu, liczony od Dnia wykupienia Pakietu do końca ostatniego opłaconego okresu.
13. Okres zobowiązania – w Pakiecie terminowym okres od zawarcia Umowy do zakończenia wdrożenia, rozliczeń i pełnego Okresu Pakietu.

14. Okres rozliczeniowy – kolejny miesięczny okres liczony od Dnia wykupienia Pakietu, za który rozliczane są z dołu rzeczywiste Koszty wiadomości oraz prowizja za odzyskaną sprzedaż. Opłata za Pakiet może obejmować jeden albo trzy takie okresy. Jeżeli odpowiedni dzień nie występuje w danym miesiącu, granica okresu przypada w ostatnim dniu tego miesiąca.
15. Stripe – zewnętrzny operator płatności obsługujący płatności jednorazowe i cykliczne.
16. Koszty wiadomości – koszty zależne od rzeczywistego wykorzystania Agenta AI, w szczególności koszty generowania treści przez modele sztucznej inteligencji oraz koszty wysyłania wiadomości poszczególnymi kanałami.
17. Panel Klienta – elektroniczne narzędzie udostępnione Klientowi, za pośrednictwem którego może on otrzymywać informacje dotyczące działania usługi, zużycia, kosztów lub rozliczeń.
18. Dzień roboczy – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
19. Siła wyższa – zdarzenie pozostające poza racjonalną kontrolą Strony, którego nie można było przewidzieć lub któremu nie można było zapobiec, w szczególności awaria infrastruktury zewnętrznej, przerwa w dostawie energii lub Internetu, cyberatak, działanie organów publicznych, klęska żywiołowa, konflikt zbrojny albo niedostępność kluczowego dostawcy technologicznego.

§3. Zakres usługi

1. Usługodawca świadczy usługi analizy, przygotowania, wdrożenia, konfiguracji, testowania, uruchomienia, udostępnienia i utrzymania Agenta AI.
2. Usługa może obejmować analizę potrzeb Klienta, koncepcję działania Agenta AI, scenariusze komunikacji, konfigurację, przygotowanie lub przetworzenie bazy wiedzy i podłączenie kanałów komunikacji. Może także obejmować integrację ze sklepem, CRM, pocztą lub innymi narzędziami, testy, uruchomienie produkcyjne, utrzymanie i aktualizacje. Pozostałe działania mogą dotyczyć analizy zapytań, automatycznych odpowiedzi, kontaktu w sprawie porzuconych koszyków, raportowania wyników, zużycia lub kosztów oraz innych procesów wskazanych w Zamówieniu.
3. Zamówienie określa szczegółowy zakres usługi: funkcje, kanały komunikacji, liczbę prób kontaktu, integracje, języki, opłaty i Okres Pakietu.
4. Informacje przedstawione na Stronie sprzedażowej stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy, chyba że z ich treści jednoznacznie wynika inaczej.
5. Usługodawca nie gwarantuje wykonania każdej wskazanej integracji. Może to być niemożliwe ze względu na ograniczenia techniczne systemu Klienta lub podmiotów trzecich.
6. Usługodawca może odmówić realizacji Zamówienia, jeżeli:

a) wykonanie usługi byłoby niezgodne z prawem;

b) Klient nie przekaże informacji, materiałów lub dostępów niezbędnych do wdrożenia;

c) infrastruktura Klienta nie pozwala na wykonanie wymaganej integracji;

d) podane dane są nieprawidłowe lub niekompletne;

e) realizacja Zamówienia mogłaby naruszać bezpieczeństwo systemów lub dane innych osób;

f) występują inne istotne przeszkody techniczne, prawne lub organizacyjne.

7. Jeżeli Usługodawca odmówi realizacji po otrzymaniu płatności, zwróci wpłaconą kwotę pomniejszoną o wartość prac prawidłowo wykonanych do dnia odmowy. Pomniejszenie nie ma zastosowania, gdy przyczyna odmowy leży wyłącznie po stronie Usługodawcy.

§4. Wymagania techniczne i korzystanie z usługi

1. Do zawarcia Umowy i korzystania z usługi potrzebne są urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka, aktywny adres e-mail i możliwość odbierania wiadomości elektronicznych. Klient zapewnia także system sklepowy lub inne środowisko umożliwiające uzgodnioną integrację oraz wymagane dostępy, klucze API, zgody i uprawnienia. Przy płatnościach cyklicznych potrzebna jest aktywna metoda płatności obsługiwana przez Stripe.
2. Klient zabezpiecza swoje urządzenia, konta, hasła, tokeny, klucze API i pozostałe dane dostępowe.
3. Klient nie może naruszać bezpieczeństwa Agenta AI, infrastruktury Usługodawcy ani systemów podmiotów trzecich.
4. Zabronione jest w szczególności:

a) dostarczanie lub rozpowszechnianie treści bezprawnych;

b) podejmowanie prób uzyskania nieuprawnionego dostępu;

c) kopiowanie, analizowanie lub odtwarzanie wewnętrznych rozwiązań technicznych Usługodawcy;

d) wykorzystywanie Agenta AI do oszustw, spamu, podszywania się pod inne osoby lub naruszania praw osób trzecich;

e) obchodzenie limitów, zabezpieczeń lub mechanizmów rozliczeniowych;

f) wykorzystywanie Agenta AI w sposób mogący prowadzić do naruszenia prawa, bezpieczeństwa lub dobrych obyczajów.

§5. Zamówienie i zawarcie umowy

1. Klient składa Zamówienie poprzez:

a) wybranie Pakietu i liczby sklepów objętych Zamówieniem;

b) uzupełnienie danych firmy, w tym nazwy, adresu i NIP albo równoważnego identyfikatora podatkowego;

c) wskazanie danych osoby reprezentującej Klienta;

d) zapoznanie się z podsumowaniem ceny i warunków Pakietu;

e) zaakceptowanie Regulaminu;

f) potwierdzenie, że zakup jest dokonywany jako Przedsiębiorca i ma charakter zawodowy;

g) zaakceptowanie zasad płatności cyklicznej, jeżeli wybrany Pakiet odnawia się automatycznie;

h) kliknięcie przycisku potwierdzającego Zamówienie i obowiązek zapłaty;

i) dokonanie pierwszej płatności.

2. Przycisk kończący Zamówienie powinien jasno wskazywać obowiązek zapłaty, np. „Zamawiam i płacę” lub „Kupuję pakiet z obowiązkiem zapłaty”.
3. Bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia Klient otrzymuje informacje obejmujące co najmniej:

a) nazwę wybranego Pakietu i liczbę sklepów;

b) główne cechy usługi;

c) wysokość pierwszej płatności;

d) wysokość i częstotliwość kolejnych płatności;

e) informację, czy Pakiet odnawia się automatycznie, czy kończy po ustalonej liczbie płatności;

f) informację o rozpoczęciu Okresu Pakietu;

g) zasady rezygnacji albo czas oznaczony i termin zakończenia Umowy;

h) informację o dodatkowych Kosztach wiadomości oraz prowizji za odzyskaną sprzedaż i sposobie ich obliczania.

4. Umowa zostaje zawarta po skutecznym potwierdzeniu pierwszej płatności przez Stripe. Usługodawca wysyła potwierdzenie zawarcia Umowy na adres e-mail Klienta. Niedoręczenie e-maila z przyczyn technicznych nie wpływa na ważność Umowy.
5. Potwierdzenie Zamówienia może zawierać dane Klienta, nazwę Pakietu, cenę, harmonogram płatności, zasady odnowienia i rezygnacji, Okres Pakietu, wersję Regulaminu i informacje o wdrożeniu.
6. Aby wykazać zawarcie Umowy, Usługodawca może zapisać datę, godzinę, adres IP, wersję Regulaminu, treść zaakceptowanych oświadczeń i dane techniczne Zamówienia.

§6. Ceny i VAT

1. Ceny na Stronie sprzedażowej, w Zamówieniu i ofercie indywidualnej są cenami netto, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
2. Gdy Usługodawca korzysta ze zwolnienia z VAT, nie dolicza tego podatku. Cena netto jest wtedy kwotą do zapłaty.
3. Jeżeli do wynagrodzenia trzeba będzie doliczyć VAT, kwota netto zostanie powiększona o podatek według stawki obowiązującej w chwili powstania obowiązku podatkowego. Nie dotyczy to ceny wyraźnie oznaczonej w Zamówieniu jako brutto.
4. Oferta specjalna obejmuje pierwsze 3 miesiące próbne za 900 zł łącznie. Po tym okresie przedłużenie kosztuje 1 470 zł za każde kolejne 3 miesiące.

5. Standardowy Pakiet 3-miesięczny kosztuje 1 470 zł łącznie za 3 miesiące. Pakiet miesięczny kosztuje 690 zł za 1 miesiąc.
6. Opłata za cały wybrany okres jest pobierana jednorazowo z góry. Pakiety 3-miesięczne nie są rozliczane w miesięcznych ratach.
7. Cena Pakietu nie obejmuje Kosztów wiadomości ani prowizji za odzyskaną sprzedaż. Obie należności są rozliczane miesięcznie z dołu na zasadach §13 i §13a.
8. Przed złożeniem Zamówienia Klient otrzymuje informacje o pierwszej opłacie, długości opłaconego okresu, przedłużeniu i dodatkowych należnościach.
9. Ceny Pakietów wskazane w §6–§8 dotyczą jednego sklepu. Przy wyborze większej liczby sklepów pierwsza opłata oraz opłaty za kolejne odnowienia są iloczynem ceny danego Pakietu i liczby sklepów wskazanej w Zamówieniu. Wybrany Pakiet dotyczy wszystkich sklepów objętych tym Zamówieniem.

§7. Oferta specjalna: 3 miesiące próbne

1. Pierwsza opłata wynosi 900 zł. Jest pobierana jednorazowo z góry przy składaniu Zamówienia i obejmuje pełne 3 miesiące próbne od Dnia wykupienia Pakietu.
2. Czas konfiguracji, integracji, wdrożenia i testów wlicza się do Okresu próbnego. Uruchomienie Agenta AI ani akceptacja wdrożenia nie przesuwają początku lub końca tego okresu.
3. Okres próbny jest odpłatny. Po jego zakończeniu abonament odnawia się automatycznie na kolejne 3 miesiące za 1 470 zł, o ile Klient nie zrezygnuje przed odnowieniem na zasadach §16.
4. Opłata za każde odnowienie na warunkach ust. 3 jest pobierana z góry.
5. Koszty wiadomości i prowizja, o której mowa w §13a, obowiązują również w Okresie próbnym.
6. Wiążące są cena i harmonogram przedstawione w podsumowaniu Zamówienia bezpośrednio przed przejściem do płatności.

§8. Pakiety i terminy płatności

1. Oferta specjalna obowiązuje przez czas nieoznaczony, do rezygnacji Klienta. Ceny pierwszego okresu i kolejnych odnowień określa §7. Pierwsza opłata za przedłużenie jest pobierana po 3 miesiącach od Dnia wykupienia Pakietu, a kolejne — co 3 miesiące.
2. Standardowy Pakiet 3-miesięczny jest zawierany na czas oznaczony: 3 miesiące od Dnia wykupienia Pakietu, obejmujące wdrożenie i korzystanie z Agenta AI po jego uruchomieniu. Cała opłata 1 470 zł jest pobierana przy składaniu Zamówienia. Pakiet kończy się bez automatycznego odnowienia. Kontynuacja wymaga nowego Zamówienia albo odrębnego porozumienia.
3. Pakiet miesięczny jest zawierany na czas nieoznaczony. Pierwsza opłata 690 zł jest pobierana przy składaniu Zamówienia. Kolejna opłata 690 zł jest pobierana po miesiącu od Dnia wykupienia Pakietu, a następne — co miesiąc, do rezygnacji.
4. Opłacony okres rozpoczyna się od Dnia wykupienia Pakietu i obejmuje również czas wdrożenia oraz testów. Nie jest liczony od uruchomienia Agenta AI. Termin wdrożenia określa §10.

5. Jeżeli odpowiedni dzień nie występuje w danym miesiącu, płatność może zostać pobrana w ostatnim dniu tego miesiąca zgodnie z zasadami rozliczeniowymi Stripe.
6. W każdym Pakiecie Koszty wiadomości i prowizja są rozliczane co miesiąc, także gdy opłata za Pakiet obejmuje 3 miesiące. Próg prowizyjny 2 000 zł nie jest sumowany dla całego kwartału.
7. Klient może wyłączyć automatyczne odnowienie oferty specjalnej lub Pakietu miesięcznego na zasadach §16.
8. Po zakończeniu ostatniego opłaconego okresu Usługodawca może wyłączyć Agenta AI oraz elementy infrastruktury utrzymywane przez Usługodawcę.

§9. Płatności przez Stripe

1. Stripe obsługuje płatności za wszystkie Pakiety oraz ich automatyczne odnowienia, jeżeli przewidziano je w Zamówieniu. Płatność jest realizowana przez formularz Stripe lub udostępniony Klientowi link płatniczy.
2. Dostępne metody płatności są widoczne w formularzu płatności.
3. Klient składający Zamówienie obejmujące płatności cykliczne:

   a) wskazuje metodę płatności;

   b) wyraża zgodę na zapisanie metody płatności przez Stripe w zakresie niezbędnym do realizacji płatności cyklicznych;

   c) upoważnia Usługodawcę i Stripe do inicjowania płatności zgodnie z zaakceptowanym harmonogramem;

   d) zobowiązuje się utrzymywać ważną i skuteczną metodę płatności przez czas trwania Umowy.
4. Kolejne opłaty są pobierane automatycznie zgodnie z harmonogramem wskazanym przed złożeniem Zamówienia.
5. Klient, który zgodził się na płatności cykliczne, nie musi osobno zatwierdzać każdej kolejnej opłaty.
6. Dane karty trafiają bezpośrednio do Stripe. Usługodawca nie otrzymuje pełnego numeru karty ani kodu zabezpieczającego.
7. Stripe może wymagać dodatkowego uwierzytelnienia płatności zgodnie z zasadami banku lub wystawcy karty.
8. Usługodawca nie odpowiada za odmowę autoryzacji płatności przez bank, wystawcę karty lub Stripe.
9. W przypadku nieudanej próby pobrania opłaty:

   a) Stripe lub Usługodawca może ponowić próbę obciążenia;

   b) Klient może otrzymać wiadomość z prośbą o zaktualizowanie metody płatności;

   c) Usługodawca może wezwać Klienta do zapłaty;

   d) Usługodawca może czasowo ograniczyć lub wstrzymać działanie usługi;

e) należność pozostaje wymagalna zgodnie z Umową.

10. Nieudana płatność, usunięcie lub zablokowanie karty, cofnięcie technicznej zgody na obciążenie, nieuzasadniony chargeback ani zaprzestanie korzystania z usługi nie zastępują rezygnacji. Nie zwalniają też z zapłaty za rozpoczęty opłacony okres oraz należne Koszty wiadomości i prowizję.
11. Po otrzymaniu skutecznej rezygnacji z oferty specjalnej lub Pakietu miesięcznego Usługodawca wyłącza w Stripe kolejne automatyczne odnowienie ze skutkiem na koniec aktualnie opłaconego okresu.
12. Zasady skutecznej rezygnacji określa §16. Samo usunięcie lub zablokowanie metody płatności nie jest rezygnacją.

§10. Wdrożenie i uruchomienie

1. Po zawarciu Umowy Usługodawca może poprosić Klienta o informacje, materiały i dostępy potrzebne do wdrożenia.
2. Klient przekazuje kompletne, prawidłowe i aktualne materiały, informacje oraz dostępy.
3. Standardowe wdrożenie do etapu przekazania Agenta AI do testów trwa do 30 Dni roboczych. Termin biegnie od dnia spełnienia wszystkich poniższych warunków:

a) zawarcia Umowy;

b) dokonania pierwszej płatności;

c) zaakceptowania zakresu wdrożenia;

d) przekazania przez Klienta wszystkich wymaganych materiałów, informacji i dostępów;

e) zapewnienia przez Klienta wymaganej współpracy technicznej.

4. Termin wdrożenia może zostać wydłużony w przypadku:

a) opóźnienia po stronie Klienta;

b) zmiany zakresu wdrożenia;

c) problemów z infrastrukturą Klienta;

d) awarii lub ograniczeń usług zewnętrznych;

e) konieczności dostosowania integracji do zmian w systemach podmiotów trzecich;

f) działania Siły wyższej;

g) innych okoliczności pozostających poza uzasadnioną kontrolą Usługodawcy.

5. Okres Pakietu rozpoczyna się od Dnia wykupienia Pakietu. Uruchomienie Agenta AI, akceptacja testów i termin przekazania przez Klienta materiałów lub dostępów nie zmieniają tej daty. Czas wdrożenia wlicza się do opłaconego okresu.

6. Jeżeli uruchomienie jest niemożliwe z przyczyn po stronie Klienta, Usługodawca może wyznaczyć mu co najmniej 10 Dni roboczych na usunięcie przeszkody.
7. Po bezskutecznym upływie terminu z ust. 6 Usługodawca może wstrzymać dalsze prace do czasu zapewnienia współpracy przez Klienta. Wstrzymanie z tej przyczyny nie przesuwa Okresu Pakietu ani terminów jego odnowienia.
8. Opóźnienie w uruchomieniu Agenta AI nie zmienia Dnia wykupienia Pakietu ani nie przesuwa automatycznie końca opłaconego okresu. Jeżeli Usługodawca nie dotrzyma uzgodnionego terminu wdrożenia, Klient zachowuje uprawnienia dotyczące reklamacji, zakończenia Umowy oraz niewykonania lub nienależytego wykonania usługi, wynikające z §16–§18 i obowiązujących przepisów.
9. Zgłoszenie istotnej wady uniemożliwiającej korzystanie z podstawowych funkcji Agenta AI wymaga jej usunięcia na zasadach §11. Nie zmienia daty rozpoczęcia Okresu Pakietu. Klient zachowuje uprawnienia reklamacyjne określone w §17.
10. Drobne uwagi, preferencje estetyczne, zmiany oczekiwań lub wymagania wykraczające poza Zamówienie nie zmieniają biegu Okresu Pakietu.

§11. Testy i akceptacja wdrożenia

1. Po zakończeniu konfiguracji Usługodawca przekaże Agenta AI Klientowi do testów albo uruchomienia.
2. Klient ma 10 Dni roboczych na zgłoszenie uwag dotyczących zgodności wdrożenia z Zamówieniem.
3. Zgłoszenie powinno wskazywać:

a) funkcję, której dotyczy uwaga;

b) opis problemu;

c) oczekiwany sposób działania zgodny z Zamówieniem;

d) zrzuty ekranu, nagrania, treść komunikatów błędów lub inne materiały pomocnicze, jeżeli są dostępne.

4. Brak zgłoszenia uwag w terminie oznacza akceptację wdrożenia.
5. Rozpoczęcie korzystania z Agenta AI w środowisku produkcyjnym oznacza akceptację wdrożenia, chyba że Strony wyraźnie uzgodniły przeprowadzenie testów produkcyjnych.
6. Poprawki mieszczące się w zakresie Zamówienia nie wymagają dodatkowego wynagrodzenia. Co do zasady Usługodawca wykonuje je w ciągu 14 Dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia.
7. Przy bardziej złożonych poprawkach Usługodawca poda przewidywany termin ich wykonania.
8. Zmiany poza zakresem Zamówienia mogą wymagać dodatkowej wyceny i osobnej akceptacji Klienta.
9. Akceptacja wdrożenia nie odbiera Klientowi prawa do zgłaszania wad ukrytych, których nie można było racjonalnie wykryć podczas testów.

§12. Obowiązki klienta

1. Klient zobowiązuje się:

   a) współpracować z Usługodawcą w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy;

   b) terminowo przekazywać materiały, dane i dostępy;

   c) przekazywać wyłącznie informacje prawidłowe i aktualne;

   d) zapewnić podstawy prawne do wykorzystywania przekazanych materiałów i danych;

   e) zapewnić legalność komunikacji prowadzonej z wykorzystaniem Agenta AI;

   f) terminowo regulować wszystkie należności;

   g) kontrolować działanie Agenta AI i zapewnić odpowiedni nadzór człowieka;

   h) aktualizować informacje o produktach, usługach, cenach, promocjach, dostępności i procedurach;

   i) stosować Agenta AI zgodnie z jego przeznaczeniem i obowiązującymi przepisami.

2. Klient odpowiada za:

   a) treści i dane przekazane Usługodawcy;

   b) legalność baz kontaktowych;

   c) posiadanie odpowiednich podstaw do kontaktowania się z odbiorcami;

   d) uzyskanie i udokumentowanie wymaganych zgód marketingowych lub zgód na wykorzystywanie określonych kanałów komunikacji;

   e) spełnienie obowiązków informacyjnych wobec odbiorców;

   f) zgodność własnych regulaminów, polityk prywatności, formularzy i klauzul z prawem;

   g) decyzje biznesowe podejmowane na podstawie działania Agenta AI;

   h) treść ofert, rabatów i informacji przekazywanych odbiorcom;

   i) zgodność komunikacji z przepisami dotyczącymi ochrony danych, marketingu bezpośredniego i komunikacji elektronicznej.

3. Klient informuje odbiorców o komunikacji z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, jeżeli wymagają tego przepisy lub charakter rozwiązania.

4. Klient nie może konfigurować Agenta AI w sposób celowo wprowadzający odbiorców w błąd co do tego, czy komunikują się z człowiekiem.

5. Klient powinien zapewnić możliwość przekazania rozmowy człowiekowi lub kontaktu z obsługą, gdy uzasadnia to charakter sprawy.

6. Agent AI nie powinien być wykorzystywany bez odpowiednich dodatkowych zabezpieczeń do podejmowania decyzji wywołujących skutki prawne lub podobnie istotnie wpływających na osoby fizyczne.
7. Opóźnienie Klienta w przekazaniu materiałów, dostępów, informacji lub akceptacji odpowiednio wydłuża termin realizacji, ale nie przesuwa początku lub końca Okresu Pakietu. Kolejne płatności abonamentowe są pobierane według harmonogramu liczonego od Dnia wykupienia Pakietu, na zasadach §8.

§13. Koszty wiadomości

1. Korzystanie z Agenta AI może wiązać się z dodatkowymi Kosztami wiadomości, zależnymi od rzeczywistego wykorzystania usługi.
2. Koszty wiadomości mogą obejmować generowanie treści przez model sztucznej inteligencji, wysyłkę e-maili, SMS-ów i wiadomości WhatsApp, obsługę wiadomości przez chatbot oraz inne kanały lub usługi uzgodnione z Klientem.
3. Koszt wiadomości obejmuje wygenerowanie treści oraz jej wysyłkę wybranym kanałem. Według obecnego cennika wygenerowanie treści przez AI kosztuje 0,04 zł za wiadomość. Do tego dolicza się koszt wysyłki: e-mail — 0 zł, SMS — 0,07 zł za segment, WhatsApp — 0,12 zł za wiadomość, chatbot — 0,04 zł za wiadomość. Przy wysyłce kilkoma kanałami sumuje się koszty tych kanałów, a wygenerowanie tej samej treści nalicza się jeden raz. SMS jest rozliczany za każdy segment. Limit pojedynczego SMS-a wynosi 160 znaków w kodowaniu GSM-7 albo 70 znaków w kodowaniu Unicode, stosowanym m.in. przy polskich znakach. Dłuższy SMS jest dzielony na segmenty po maksymalnie 153 znaki w GSM-7 albo 67 znaków w Unicode. Ostateczna liczba segmentów zależy od długości i kodowania wiadomości; niektóre znaki mogą zajmować więcej niż jedną jednostkę. Stawki zaakceptowane w Zamówieniu oraz zasady ich zmiany określają ust. 4–5 i 16–19.
4. Aktualne stawki są podawane na Stronie sprzedażowej, w kalkulatorze kosztów, w podsumowaniu Zamówienia i w ofercie indywidualnej.
5. W przypadku rozbieżności pierwszeństwo mają stawki wskazane w Zamówieniu lub zaakceptowanej ofercie indywidualnej.
6. Kalkulator pokazuje przewidywany koszt dla podanej liczby wiadomości.
7. Wynik kalkulatora jest szacunkowy i nie gwarantuje maksymalnej wysokości kosztów.
8. Ostateczny koszt wynika z rzeczywistego wykorzystania usługi i danych zapisanych przez system Usługodawcy oraz dostawców kanałów komunikacji.
9. Koszty wiadomości są rozliczane miesięcznie z dołu.
10. Koszty wiadomości są wykazywane odrębnie od opłaty za Pakiet. Mogą być ujęte na fakturze razem z prowizją za dany miesiąc, z wyszczególnieniem obu należności.
11. Faktura obejmująca Koszty wiadomości jest wystawiana po zakończeniu danego Okresu rozliczeniowego.
12. Termin płatności Kosztów wiadomości wynosi 7 dni od dnia wystawienia faktury, chyba że w Zamówieniu lub na fakturze wskazano inny termin.

13. Informacje prezentowane w trakcie Okresu rozliczeniowego mogą mieć charakter bieżący lub szacunkowy.
14. Na wniosek Klienta Strony mogą ustalić miesięczny limit kosztów, limit liczby wiadomości, powiadomienie po osiągnięciu określonego zużycia oraz automatyczne wstrzymanie wysyłki po osiągnięciu limitu.
15. Bez ustalonego limitu wiadomości mogą być wysyłane zgodnie z konfiguracją Agenta AI. Klient pokrywa koszty rzeczywistego wykorzystania.
16. Usługodawca może zmienić stawki Kosztów wiadomości w przypadku zmiany cen dostawców modeli AI, operatorów SMS, poczty, WhatsApp, hostingu lub innych zewnętrznych usług.
17. O zmianie stawek Usługodawca poinformuje Klienta co najmniej 14 dni przed ich zastosowaniem, chyba że wcześniejsze zastosowanie zmiany jest konieczne z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
18. Nowe stawki nie mają zastosowania do wiadomości wysłanych przed wejściem zmiany w życie.
19. Jeżeli zmiana istotnie zwiększa koszty danego kanału, Klient może zrezygnować z korzystania z tego kanału albo uzgodnić z Usługodawcą kanał alternatywny.

§13a. Prowizja za odzyskaną sprzedaż

1. We wszystkich Pakietach, także w Okresie próbnym, prowizja wynosi 10% od części sprzedaży odzyskanej dla sklepu przez Agenta AI, która przekracza 2 000 zł w danym miesięcznym Okresie rozliczeniowym.
2. Prowizję oblicza się według wzoru: (wartość odzyskanej sprzedaży w miesiącu − 2 000 zł) × 10%, nie mniej niż 0 zł. Jeżeli odzyskana sprzedaż nie przekracza 2 000 zł, prowizja za ten miesiąc wynosi 0 zł.
3. Próg 2 000 zł jest liczony osobno dla każdego sklepu i od nowa w każdym miesięcznym Okresie rozliczeniowym. Niewykorzystana część nie przechodzi na następny miesiąc ani do innego sklepu. Wyników sklepów nie sumuje się przed odjęciem progu. Pakiet 3-miesięczny nie ma jednego wspólnego progu dla całego kwartału.
4. Rozliczenie opiera się na odzyskanej sprzedaży wykazanej osobno dla każdego sklepu w miesięcznym raporcie. Przed uruchomieniem usługi Strony uzgadniają i zapisują sposób przypisania zamówień do działań Agenta AI, czas uwzględniania zamówienia po kontakcie oraz podstawę wartości sprzedaży: netto albo brutto, zasady uwzględniania kosztów dostawy, rabatów, zwrotów i anulowanych zamówień. Uzgodnienia te są częścią Zamówienia i stanowią podstawę naliczania prowizji.
5. Przykład: przy odzyskanej sprzedaży 5 000 zł w jednym sklepie w miesiącu prowizja wynosi (5 000 zł − 2 000 zł) × 10% = 300 zł. Jeżeli drugi sklep odzyska w tym samym okresie 1 500 zł, jego prowizja wynosi 0 zł, a łączna prowizja za oba sklepy — 300 zł.
6. Prowizja jest rozliczana miesięcznie z dołu i wykazywana na fakturze odrębnie od opłaty za Pakiet i Kosztów wiadomości. Termin płatności wynosi 7 dni od wystawienia faktury, chyba że w Zamówieniu lub na fakturze wskazano inny termin.

§14. Faktury

1. Faktury są wystawiane elektronicznie.
2. Klient akceptuje otrzymywanie faktur na adres e-mail wskazany podczas składania Zamówienia lub za pośrednictwem właściwego systemu teleinformatycznego, jeżeli wymagają tego obowiązujące przepisy.
3. Faktury mogą być wystawiane i wysyłane przez zewnętrzny system księgowy, w szczególności inFakt.
4. Klient podaje prawidłowe dane do faktury, w szczególności nazwę firmy, adres działalności lub siedziby, NIP albo równoważny identyfikator podatkowy i adres e-mail.
5. Klient niezwłocznie informuje Usługodawcę o zmianie danych rozliczeniowych.
6. Dokument ze Stripe może potwierdzać płatność, ale nie musi być właściwym dokumentem księgowym.
7. W okresie korzystania przez Usługodawcę ze zwolnienia z VAT faktura będzie zawierała odpowiednią podstawę lub oznaczenie zwolnienia zgodnie z obowiązującymi przepisami.

§15. Utrzymanie i wsparcie

1. Po uruchomieniu Agenta AI Usługodawca z należytą starannością utrzymuje go do końca aktywnego Pakietu.
2. Klient może zgłaszać nieprawidłowości na adres: biuro@karbi.pl.
3. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu oraz informacje pozwalające go odtworzyć.
4. Usługodawca rozpocznie diagnostykę w rozsądnym terminie, uwzględniając rodzaj i znaczenie zgłoszenia.
5. Jeżeli Zamówienie nie stanowi inaczej, usługa nie obejmuje gwarantowanego poziomu dostępności SLA, czasu reakcji, czasu usunięcia awarii ani całodobowego wsparcia pracowników Usługodawcy.
6. Informacja o działaniu przez całą dobę dotyczy automatycznej pracy Agenta AI. Nie oznacza dostępności pracowników ani wsparcia technicznego przez 24 godziny na dobę.
7. Działanie Agenta AI przez całą dobę może zależeć od dostępności infrastruktury, kanałów komunikacji, systemu Klienta i usług podmiotów trzecich.
8. Usługodawca może prowadzić prace konserwacyjne, aktualizacje oraz zmiany techniczne.
9. Usługodawca poinformuje z odpowiednim wyprzedzeniem o planowanych pracach mogących spowodować istotną przerwę, jeżeli będzie to racjonalnie możliwe.

§16. Rezygnacja, wstrzymanie i zakończenie umowy

1. Czas trwania Umowy zależy od Pakietu wybranego i potwierdzonego w Zamówieniu.

2. Oferta specjalna i Pakiet miesięczny obowiązują przez czas nieoznaczony. Aby zrezygnować z kolejnego odnowienia, Klient wysyła jednoznaczne oświadczenie na biuro@karbi.pl przed końcem aktualnie opłaconego okresu.

3. Po otrzymaniu rezygnacji Usługodawca wyłącza kolejne odnowienie. Umowa kończy się z upływem aktualnie opłaconego okresu: 3 miesięcy w ofercie specjalnej lub 1 miesiąca w Pakiecie miesięcznym.

4. Jeżeli opłata za kolejny okres została pobrana przed otrzymaniem rezygnacji, Umowa kończy się z upływem tego nowo opłaconego okresu. Strony mogą uzgodnić zwrot i wcześniejsze zakończenie. Rezygnacja otrzymana przed terminem odnowienia wyłącza to odnowienie.

5. Usługodawca potwierdza przyjęcie rezygnacji e-mailem.

6. Rezygnacja z kolejnego odnowienia nie powoduje zwrotu opłaty za rozpoczęty opłacony okres. Jeżeli Agent AI został już uruchomiony, pozostaje dostępny do końca tego okresu.

7. Zaprzestanie korzystania z usługi, usunięcie karty lub zablokowanie płatności nie zastępują rezygnacji na zasadach ust. 2 i nie zwalniają z zapłaty za rozpoczęty opłacony okres.

8. Standardowy Pakiet 3-miesięczny obowiązuje przez Okres zobowiązania wskazany w Zamówieniu i kończy się bez automatycznego odnowienia. Rezygnacja z korzystania z usługi przed jego końcem nie powoduje zwrotu uiszczonej opłaty, z zastrzeżeniem uprawnień wynikających z Regulaminu i bezwzględnie obowiązujących przepisów.

9. Klient może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

a) Usługodawca istotnie narusza Umowę;

b) naruszenie uniemożliwia korzystanie z podstawowych funkcji Agenta AI zgodnie z Zamówieniem;

c) Klient uprzednio wezwał Usługodawcę do usunięcia naruszenia i wyznaczył termin nie krótszy niż 14 dni;

d) Usługodawca nie usunął naruszenia w wyznaczonym terminie.

10. Usługodawca może wstrzymać usługę lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Klient:

a) pomimo wezwania nie reguluje należności;

b) korzysta z Agenta AI niezgodnie z prawem;

c) narusza bezpieczeństwo systemu;

d) przekazuje treści bezprawne;

e) narusza prawa osób trzecich;

f) uniemożliwia wykonanie usługi;

g) nie zapewnia wymaganych danych, dostępów lub współpracy;

h) wykorzystuje Agenta AI do spamu, oszustwa lub działań mogących narazić Usługodawcę na odpowiedzialność.

11. Jeżeli naruszenie można usunąć, Usługodawca przed rozwiązaniem Umowy wyznaczy Klientowi co najmniej 7 dni na jego usunięcie.
12. Wezwanie nie jest wymagane, jeżeli natychmiastowe wstrzymanie jest konieczne z uwagi na naruszenie prawa, bezpieczeństwo, ochronę danych, zagrożenie dla infrastruktury lub ryzyko powstania szkody.
13. Zakończenie Umowy z przyczyn po stronie Klienta nie zwalnia go z zapłaty należności wymagalnych do dnia rozwiązania.
14. Po zakończeniu Umowy Usługodawca może wyłączyć Agenta AI, Panel Klienta oraz dostęp do infrastruktury utrzymywanej przez Usługodawcę.
15. Na wniosek Klienta Usługodawca może udostępnić dane należące do Klienta w standardowym formacie, o ile:

    a) jest to technicznie możliwe;

    b) Klient uregulował wszystkie należności;

    c) eksport nie narusza praw Usługodawcy, innych klientów ani warunków usług zewnętrznych.
16. Eksport danych nie obejmuje promptów systemowych, workflow, kodu, schematów automatyzacji, metod konfiguracji, dokumentacji wewnętrznej ani know-how Usługodawcy.

§17. Reklamacje

1. Klient może reklamować niezgodność usługi z Umową, nieprawidłowe działanie Agenta AI lub rozliczenie oraz niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy.
2. Reklamację można wysłać na biuro@karbi.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać:

    a) dane Klienta;

    b) numer Zamówienia lub adres e-mail powiązany z Zamówieniem;

    c) opis problemu;

    d) datę wystąpienia problemu;

    e) oczekiwany sposób rozwiązania;

    f) materiały pozwalające zweryfikować zgłoszenie, jeżeli są dostępne.
4. Usługodawca może poprosić o uzupełnienie informacji potrzebnych do rozpatrzenia reklamacji.
5. Usługodawca rozpatruje reklamację bez zbędnej zwłoki, co do zasady w ciągu 30 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia.
6. Klient otrzyma odpowiedź e-mailem.
7. W przypadku uznania reklamacji Usługodawca może w szczególności:

a) usunąć nieprawidłowość;

b) ponownie wykonać odpowiednią część usługi;

c) obniżyć odpowiednio wynagrodzenie;

d) dokonać zwrotu odpowiedniej części płatności;

e) przedłużyć Okres Pakietu;

f) zaproponować inne rozwiązanie uzgodnione z Klientem.

§18. Działanie AI i odpowiedzialność

1. Agent AI wspiera działalność Klienta, ale nie zastępuje całkowicie nadzoru człowieka.
2. Klient powinien okresowo kontrolować działanie Agenta AI oraz poprawność generowanych treści.
3. Modele sztucznej inteligencji mogą sporadycznie generować odpowiedzi niepełne, niedokładne, nieaktualne, niespójne lub nieadekwatne.
4. Usługodawca nie gwarantuje konkretnych wyników biznesowych, w szczególności liczby odzyskanych koszyków, poziomu sprzedaży, konwersji, liczby klientów, wartości przychodu ani zwrotu z inwestycji.
5. Wyniki zależą m.in. od oferty i cen Klienta, ruchu na stronie, jakości sklepu i obsługi, dostępności produktów, jakości kampanii marketingowych, jakości i aktualności danych, konfiguracji i wykorzystania Agenta AI oraz posiadanych zgód i liczby odbiorców, z którymi można legalnie się skontaktować.
6. Usługodawca nie odpowiada za skutki:

a) przekazania przez Klienta błędnych, niepełnych lub nieaktualnych informacji;

b) działań lub zaniechań Klienta;

c) awarii systemu sklepowego, CRM lub infrastruktury Klienta;

d) blokad, limitów lub awarii operatorów kanałów komunikacji;

e) zmian w systemach, interfejsach API lub modelach AI;

f) działań dostawców zewnętrznych pozostających poza kontrolą Usługodawcy;

g) braku wymaganych zgód marketingowych lub podstaw prawnych;

h) naruszenia przez Klienta przepisów dotyczących komunikacji, reklamy, ochrony danych lub praw konsumentów końcowych;

i) samodzielnych zmian dokonanych przez Klienta lub osoby trzecie;

j) działania Siły wyższej.

7. Usługodawca odpowiada za należytą staranność przy wykonaniu Umowy, nie za osiągnięcie określonego wyniku ekonomicznego.
8. Odpowiedzialność Usługodawcy nie obejmuje utraconych korzyści, utraconych przychodów, utraty danych możliwych do odtworzenia, szkód pośrednich ani utraty reputacji.
9. Łączna odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia za Pakiet zapłaconego przez Klienta za trzy miesiące poprzedzające zdarzenie powodujące szkodę.
10. Jeżeli Umowa obowiązywała krócej niż trzy miesiące, odpowiedzialność jest ograniczona do wynagrodzenia zapłaconego od dnia zawarcia Umowy.
11. Ograniczenia odpowiedzialności nie dotyczą szkody wyrządzonej umyślnie ani innych przypadków, w których odpowiedzialności nie można wyłączyć na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów.

§19. Prawa do rozwiązania i materiałów

1. Know-how, metody działania, schematy automatyzacji, prompty, instrukcje, konfiguracje, szablony, koncepcje techniczne, kod, workflow oraz dokumentacja techniczna pozostają własnością Usługodawcy, chyba że Zamówienie wyraźnie stanowi inaczej.
2. Przez okres obowiązywania Pakietu Klient ma niewyłączne i nieprzenoszalne prawo korzystania z Agenta AI w zakresie potrzebnym do prowadzenia swojej działalności.
3. Klient nie jest uprawniony do:

a) kopiowania wewnętrznych rozwiązań Usługodawcy;

b) ich odtwarzania;

c) udostępniania osobom trzecim poza własnymi pracownikami i współpracownikami korzystającymi z usługi;

d) sprzedaży lub sublicencjonowania;

e) dekompilacji lub reverse engineeringu;

f) wykorzystywania rozwiązań poza zakresem Umowy;

g) tworzenia konkurencyjnego rozwiązania na podstawie know-how pozyskanego w związku z Umową.

4. Prawa do materiałów przekazanych przez Klienta pozostają przy Kliencie lub ich dotychczasowym właścicielu.
5. Klient udziela Usługodawcy niewyłącznego prawa do wykorzystywania przekazanych materiałów wyłącznie w zakresie potrzebnym do realizacji Umowy.

§20. Poufność

1. Strony zobowiązują się zachować w poufności informacje techniczne, handlowe, organizacyjne i biznesowe uzyskane w związku z realizacją Umowy.
2. Poufne są w szczególności dane klientów końcowych i dane sprzedażowe, indywidualne warunki współpracy, konfiguracje, procedury, strategie, dane dostępowe, dokumentacja techniczna oraz informacje o infrastrukturze i zabezpieczeniach.
3. Obowiązek poufności nie dotyczy informacji:

a) publicznie dostępnych bez naruszenia Umowy;

b) legalnie posiadanych przed ich ujawnieniem;

c) niezależnie opracowanych bez wykorzystania informacji poufnych drugiej Strony;

d) ujawnianych na podstawie przepisów prawa lub żądania uprawnionego organu;

e) przekazywanych doradcom, księgowym, prawnikom lub podwykonawcom związanym obowiązkiem poufności.

4. Poufność obowiązuje przez czas trwania Umowy i przez 3 lata po jej zakończeniu.
5. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają obowiązków związanych z ochroną danych osobowych.

§21. Dane osobowe przy zawieraniu umowy

1. Administratorem danych osobowych osób reprezentujących Klienta, pracowników, współpracowników i osób kontaktowych jest Usługodawca.
2. Dane są przetwarzane w celu zawarcia i wykonania Umowy, obsługi płatności, wystawiania dokumentów księgowych, kontaktu z Klientem, rozpatrywania reklamacji, zapewnienia bezpieczeństwa, dochodzenia lub obrony roszczeń oraz wykonania obowiązków prawnych.
3. Zakres danych może obejmować imię i nazwisko, stanowisko, nazwę firmy, NIP, adres, e-mail, numer telefonu, dane Zamówienia i płatności oraz dane techniczne związane z zawarciem Umowy.
4. Odbiorcami danych mogą być w szczególności Stripe, inFakt lub inny system księgowy, dostawcy hostingu, poczty i narzędzi automatyzacji, księgowi, prawnicy, podmioty wsparcia technicznego oraz organy publiczne uprawnione na podstawie prawa.
5. Dane są przechowywane przez okres trwania Umowy, okres wynikający z przepisów podatkowych i księgowych oraz okres przedawnienia roszczeń.
6. Osobie, której dane dotyczą, przysługują prawa wynikające z RODO, w szczególności prawo dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, sprzeciwu i wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych – w zakresie, w jakim prawa te mają zastosowanie.
7. Podanie danych potrzebnych do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne. Ich brak może jednak uniemożliwić zawarcie lub wykonanie Umowy.

8. Dane mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy, jeżeli korzystanie z dostawcy zewnętrznego tego wymaga, z zastosowaniem mechanizmów prawnych przewidzianych w przepisach o ochronie danych.
9. Szczegółowe informacje mogą być przedstawione w Polityce prywatności dostępnej na Stronie sprzedażowej.

§22. Powierzenie danych osobowych

1. Jeżeli wykonanie Umowy wymaga, aby Usługodawca przetwarzał dane osobowe administrowane przez Klienta, Klient powierza mu te dane na zasadach tego paragrafu.
2. Ten paragraf stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 RODO.
3. W odniesieniu do powierzonych danych Klient jest administratorem, a Usługodawca — podmiotem przetwarzającym.
4. Powierzenie obejmuje dane potrzebne do wdrożenia, konfiguracji i testów Agenta AI, utrzymania usługi, automatyzacji komunikacji, analizy zapytań, przygotowywania odpowiedzi, obsługi porzuconych koszyków, prowadzenia follow-upów, raportowania i innych procesów wskazanych w Zamówieniu.
5. Przetwarzanie może obejmować dostęp do danych, ich odczyt, utrwalanie, organizowanie, analizowanie, wykorzystywanie, przesyłanie, ograniczanie i usuwanie.
6. Powierzone dane mogą obejmować w szczególności imiona i nazwiska, adresy e-mail, numery telefonów, adresy, identyfikatory klientów, dane zamówień, zawartość koszyków, korespondencję, informacje o produktach, dane reklamacji, płatności i statusów spraw oraz historię kontaktu.
7. Dane mogą dotyczyć w szczególności klientów końcowych i potencjalnych klientów, użytkowników strony, subskrybentów, kontrahentów oraz pracowników i współpracowników Klienta.
8. Dane szczególnych kategorii mogą być przetwarzane wyłącznie, gdy:

   a) jest to niezbędne do wykonania Zamówienia;

   b) Klient posiada odpowiednią podstawę prawną;

   c) ich przetwarzanie zostało wyraźnie uzgodnione z Usługodawcą.
9. Klient oświadcza, że:

   a) posiada podstawę prawną do przetwarzania powierzonych danych;

   b) spełnił wymagane obowiązki informacyjne;

   c) posiada uprawnienie do kontaktowania się z osobami, których dane dotyczą;

   d) uzyskał wymagane zgody marketingowe lub zgody dotyczące kanałów komunikacji;

   e) jego polecenia są zgodne z prawem.
10. Usługodawca zobowiązuje się:

a) przetwarzać dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta;

b) poinformować Klienta, jeżeli jego zdaniem polecenie narusza przepisy o ochronie danych;

c) zapewnić, aby osoby upoważnione zachowały poufność;

d) stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne;

e) wspierać Klienta, w miarę możliwości, w realizacji praw osób, których dane dotyczą;

f) wspierać Klienta w wykonywaniu obowiązków związanych z bezpieczeństwem, oceną ryzyka, naruszeniami i ocenami skutków;

g) informować Klienta o stwierdzonym naruszeniu danych bez zbędnej zwłoki, w miarę możliwości nie później niż w ciągu 24 godzin od jego stwierdzenia;

h) udostępniać informacje potrzebne do wykazania zgodności z niniejszym paragrafem.

11. Klient udziela Usługodawcy ogólnej zgody na korzystanie z dalszych podmiotów przetwarzających w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy, w szczególności do zapewnienia hostingu, generowania odpowiedzi przez modele sztucznej inteligencji oraz wysyłania wiadomości SMS.
12. Powierzenie obowiązuje przez czas trwania Umowy i okres potrzebny do jej zakończenia oraz rozliczenia.
13. Po zakończeniu współpracy Usługodawca, zgodnie z decyzją Klienta, usunie albo zwróci powierzone dane, chyba że:

a) prawo wymaga ich dalszego przechowywania;

b) dane znajdują się w kopiach zapasowych;

c) ich zachowanie jest potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;

d) natychmiastowe usunięcie nie jest technicznie możliwe.

14. Dane z kopii zapasowych nie będą dalej aktywnie wykorzystywane. Zostaną usunięte zgodnie z cyklem przechowywania tych kopii.
15. Na rozsądne żądanie Klienta Usługodawca umożliwi audyt lub udostępni informacje potwierdzające zgodność z zasadami powierzenia. Uwzględni przy tym bezpieczeństwo systemów, poufność, tajemnicę przedsiębiorstwa, prawa innych klientów oraz rozsądną częstotliwość i zakres audytu.
16. Audyt powinien być zapowiedziany co najmniej 14 dni wcześniej, chyba że uzasadnione podejrzenie naruszenia wymaga szybszego działania.
17. Jeżeli audyt lub wsparcie wymaga ponadstandardowej pracy albo udziału podmiotów zewnętrznych, Strony mogą uzgodnić odpłatność. Dalsze powierzenie i informowanie administratora o planowanych zmianach podprocesorów podlegają wymaganiom art. 28 RODO.

§23. Zmiany regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:

a) zmiany przepisów prawa;

b) zmiany sposobu świadczenia usługi;

c) wprowadzenia nowych funkcji;

d) zmiany dostawców zewnętrznych;

e) konieczności zwiększenia bezpieczeństwa;

f) usunięcia niejasności lub błędów;

g) zmian technologicznych wpływających na świadczenie usługi.

2. Zmiana Regulaminu nie może jednostronnie podwyższyć ceny abonamentu w aktywnej Umowie. Zmiana ceny abonamentu wymaga uprzedniego poinformowania Klienta i nie narusza jego prawa do rezygnacji przed rozpoczęciem okresu objętego nową ceną. Zastrzeżenie to nie dotyczy zmiany podatku VAT ani Kosztów wiadomości dokonywanej zgodnie z Regulaminem.
3. Usługodawca poinformuje Klienta drogą elektroniczną z odpowiednim wyprzedzeniem o zmianach wpływających na aktywną Umowę.
4. Zmiany techniczne, redakcyjne, porządkowe lub korzystne dla Klienta mogą obowiązywać bez wyprzedzenia, jeżeli nie pogarszają jego sytuacji.
5. Do Zamówień złożonych przed wejściem zmiany w życie stosuje się wersję Regulaminu zaakceptowaną przy składaniu Zamówienia, chyba że:

a) zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów;

b) jest konieczna dla bezpieczeństwa;

c) Klient zaakceptował nową wersję.

§24. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają w szczególności przepisy:

a) Kodeksu cywilnego;

b) ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;

c) ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;

d) ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej;

e) przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w tym RODO;

f) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 w sprawie sztucznej inteligencji – w zakresie, w jakim ma zastosowanie.

3. Strony najpierw będą dążyć do polubownego rozwiązania sporu.

4. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy miejscowo dla miejsca prowadzenia działalności przez Usługodawcę.
5. W przypadku sprzeczności pomiędzy dokumentami pierwszeństwo mają:

   a) indywidualne uzgodnienia Stron utrwalone w formie dokumentowej;

   b) podsumowanie Zamówienia;

   c) Regulamin;

   d) ogólne informacje przedstawione na Stronie sprzedażowej.
6. Nieważność lub bezskuteczność jednego postanowienia nie powoduje nieważności pozostałych.
7. Aktualny Regulamin jest dostępny na Stronie sprzedażowej.