

REGULAMIN SPRZEDAŻY, WDROŻENIA, UDOSTĘPNIENIA I UTRZYMANIA AGENTA AI KARBI

WYŁĄCZNIE DLA PRZEDSIĘBIORCÓW

Wersja 1.0 obowiązująca od dnia: 1 czerwiec 2026 r.

§1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady:
 1. zawierania drogą elektroniczną umów dotyczących analizy, wdrożenia, konfiguracji, udostępnienia i utrzymania Agenta AI Karbi;
 2. składania i realizacji Zamówień;
 3. dokonywania płatności jednorazowych i cyklicznych za pośrednictwem operatora płatności Stripe;
 4. korzystania z Agenta AI;
 5. rozliczania kosztów generowania i wysyłania wiadomości;
 6. składania i rozpatrywania reklamacji;
 7. przetwarzania i powierzania danych osobowych;
 8. zasad odpowiedzialności Stron.
2. Usługodawcą jest Patryk Karbowski, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Patryk Karbowski, posługujący się marką Karbi, z adresem prowadzenia działalności: Żarnowo Drugie 37, 16-300 Augustów, NIP: 8461671245, REGON: 522808376, adres e-mail: biuro@karbi.pl, zwany dalej „Usługodawcą”.
3. Regulamin jest przeznaczony wyłącznie dla Klientów będących Przedsiębiorcami.
4. Usługodawca nie zawiera na podstawie Regulaminu Umów z osobami dokonującymi zakupu w celach niezwiązanych z działalnością gospodarczą lub zawodową.
5. Osoba składająca Zamówienie oświadcza, że:
 1. Klient jest Przedsiębiorcą;
 2. Zamówienie jest składane bezpośrednio w związku z działalnością gospodarczą lub zawodową Klienta;
 3. Umowa ma dla Klienta charakter zawodowy, w szczególności ze względu na przedmiot prowadzonej działalności, cel wdrożenia Agenta AI oraz sposób jego wykorzystania;
 4. posiada umocowanie do działania w imieniu Klienta i zawarcia Umowy;
 5. 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:
 1. Klient nie jest Przedsiębiorcą;

2. podane dane nie pozwalają na potwierdzenie prowadzenia działalności;
 3. osoba składająca Zamówienie nie posiada odpowiedniego umocowania;
 4. istnieje uzasadnione podejrzenie, że Zamówienie zostało złożone w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. Jeżeli pomimo oświadczeń Klienta bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przyznają mu określone uprawnienia, których nie można skutecznie wyłączyć w Umowie, postanowienia Regulaminu stosuje się z uwzględnieniem tych przepisów.
 9. Regulamin jest udostępniany Klientowi nieodpłatnie przed zawarciem Umowy w sposób umożliwiający jego zapisanie, odtworzenie i utrwalenie.
 10. Warunkiem zawarcia Umowy jest zapoznanie się z Regulaminem oraz zaakceptowanie go za pomocą odpowiedniego pola wyboru.
 11. Regulamin stanowi integralną część każdej Umowy zawartej za pośrednictwem Strony sprzedażowej, formularza Zamówienia, formularza płatności Stripe, linku płatniczego lub w inny uzgodniony przez Strony sposób elektroniczny.
-

§2. Definicje

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

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 Agent AI, zawarta na podstawie Regulaminu.
5. **Zamówienie** – oświadczenie Klienta określające wybrany Pakiet, zakres usługi, cenę, liczbę płatności, harmonogram płatności, okres działania Agent AI oraz dane potrzebne do realizacji Umowy.
6. **Strona sprzedażowa** – strona internetowa lub formularz elektroniczny, na którym Klient może zapoznać się z ofertą, wybrać Pakiet, przekazać dane, zaakceptować Regulamin i dokonać płatności.
7. **Pakiet próbny** – jednorazowo opłacana usługa obejmująca wdrożenie oraz korzystanie z Agent AI przez okres jednego miesiąca, nieodnawiająca się automatycznie.
8. **Pakiet abonamentowy** – usługa obejmująca wdrożenie oraz korzystanie z Agent AI przez czas oznaczony, której wynagrodzenie może być płatne w miesięcznych ratach.
9. **Okres działania Agent AI** – wskazany w Zamówieniu okres produkcyjnego działania Agent AI, liczony od jego uruchomienia zgodnie z §10 Regulaminu.
10. **Okres płatności** – okres, w którym Klient dokonuje płatności zgodnie z liczbą rat i harmonogramem wskazanym w Zamówieniu.

11. **Okres zobowiązania** – okres od dnia zawarcia Umowy do dnia zakończenia wdrożenia, rozliczeń i Okresu działania Agenta AI.
 12. **Okres rozliczeniowy** – okres, za który pobierana jest kolejna rata wynagrodzenia lub naliczane są Koszty wiadomości.
 13. **Stripe** – zewnętrzny operator płatności obsługujący płatności jednorazowe i cykliczne.
 14. **Koszty wiadomości** – koszty zależne od rzeczywistego wykorzystania Agenta AI, w szczególności koszty generowania treści przez modele sztucznej inteligencji oraz koszty wysyłania wiadomości poszczególnymi kanałami.
 15. **Panel Klienta** – elektroniczne narzędzie udostępnione Klientowi, za pośrednictwem którego może on otrzymywać informacje dotyczące działania usługi, zużycia, kosztów lub rozliczeń.
 16. **Dzień roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
 17. **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 na rzecz Klienta usługi związane z analizą, przygotowaniem, wdrożeniem, konfiguracją, testowaniem, uruchomieniem, udostępnieniem i utrzymaniem Agenta AI.
2. Usługa może obejmować w szczególności:
 1. analizę potrzeb Klienta;
 2. przygotowanie koncepcji działania Agenta AI;
 3. przygotowanie scenariuszy komunikacji;
 4. konfigurację Agenta AI;
 5. przygotowanie lub przetworzenie bazy wiedzy;
 6. podłączenie kanałów komunikacji;
 7. integrację z systemem sklepowym, CRM, pocztą elektroniczną lub innymi narzędziami;
 8. przeprowadzenie testów;
 9. uruchomienie środowiska produkcyjnego;
 10. utrzymanie i aktualizację usługi;
 11. analizę zapytań i przygotowywanie automatycznych odpowiedzi;
 12. kontakt związany z porzuconymi koszykami;
 13. raportowanie wyników, zużycia lub kosztów;
 14. prowadzenie innych procesów wskazanych w Zamówieniu.
3. Szczegółowy zakres usługi, dostępne funkcje, kanały komunikacji, liczba prób kontaktu, integracje, języki, wysokość rat, liczba płatności oraz Okres działania Agenta AI wynikają z Zamówienia.

4. Informacje przedstawione na Stronie sprzedażowej stanowią zaproszenie do zawarcia Umowy, chyba że z ich treści jednoznacznie wynika inaczej.
 5. Usługodawca nie gwarantuje, że możliwe będzie wykonanie każdej integracji wskazanej przez Klienta, jeżeli nie pozwalają na to możliwości techniczne systemu Klienta lub podmiotów trzecich.
 6. Usługodawca może odmówić realizacji Zamówienia, jeżeli:
 1. wykonanie usługi byłoby niezgodne z prawem;
 2. Klient nie przekaze informacji, materiałów lub dostępów niezbędnych do wdrożenia;
 3. infrastruktura Klienta nie pozwala na wykonanie wymaganej integracji;
 4. podane dane są nieprawidłowe lub niekompletne;
 5. realizacja Zamówienia mogłaby naruszać bezpieczeństwo systemów lub dane innych osób;
 6. występują inne istotne przeszkody techniczne, prawne lub organizacyjne.
 7. Jeżeli odmowa realizacji nastąpi po dokonaniu płatności, Usługodawca zwróci Klientowi otrzymaną kwotę, pomniejszoną o wartość prac prawidłowo wykonanych do dnia odmowy, o ile przyczyna odmowy nie leży wyłącznie po stronie Usługodawcy.
-

§4. Wymagania techniczne i zasady korzystania

1. Do zawarcia Umowy i korzystania z usługi potrzebne są:
 1. urządzenie z dostępem do Internetu;
 2. aktualna przeglądarka internetowa;
 3. aktywny adres e-mail;
 4. możliwość odbierania wiadomości elektronicznych;
 5. system sklepowy lub inne środowisko umożliwiające uzgodnioną integrację;
 6. odpowiednie dostępy, klucze API, zgody i uprawnienia;
 7. aktywna metoda płatności obsługiwana przez Stripe – w przypadku płatności cyklicznych.
 2. Klient jest zobowiązany zapewnić odpowiednie zabezpieczenie swoich urządzeń, kont, haseł, tokenów, kluczy API oraz innych danych dostępowych.
 3. Klient nie może podejmować działań naruszających bezpieczeństwo Agentu AI, infrastruktury Usługodawcy lub systemów podmiotów trzecich.
 4. Zabronione jest w szczególności:
 1. dostarczanie lub rozpowszechnianie treści bezprawnych;
 2. podejmowanie prób uzyskania nieuprawnionego dostępu;
 3. kopiowanie, analizowanie lub odtwarzanie wewnętrznych rozwiązań technicznych Usługodawcy;
 4. wykorzystywanie Agentu AI do oszustw, spamu, podszywania się pod inne osoby lub naruszania praw osób trzecich;
 5. obchodzenie limitów, zabezpieczeń lub mechanizmów rozliczeniowych;
 6. wykorzystywanie Agentu AI w sposób mogący prowadzić do naruszenia prawa, bezpieczeństwa lub dobrych obyczajów.
-

§5. Złożenie Zamówienia i zawarcie Umowy

1. Klient składa Zamówienie poprzez:
 1. wybranie Pakietu;
 2. uzupełnienie danych firmy, w tym nazwy, adresu i NIP albo równoważnego identyfikatora podatkowego;
 3. wskazanie danych osoby reprezentującej Klienta;
 4. zapoznanie się z podsumowaniem ceny i warunków Pakietu;
 5. zaakceptowanie Regulaminu;
 6. potwierdzenie, że zakup jest dokonywany jako Przedsiębiorca i ma charakter zawodowy;
 7. zaakceptowanie zasad płatności jednorazowej albo cyklicznej;
 8. kliknięcie przycisku potwierdzającego Zamówienie i obowiązek zapłaty;
 9. dokonanie pierwszej płatności.
2. Przycisk finalizujący Zamówienie powinien być oznaczony w sposób jednoznacznie wskazujący na obowiązek zapłaty, w szczególności:

„Zamawiam i płacę”

albo:

„Kupuję pakiet z obowiązkiem zapłaty”.

3. Bezpośrednio przed złożeniem Zamówienia Klient otrzymuje informacje obejmujące co najmniej:
 1. nazwę wybranego Pakietu;
 2. główne cechy usługi;
 3. wysokość pierwszej płatności;
 4. wysokość kolejnych rat;
 5. liczbę rat;
 6. częstotliwość płatności;
 7. łączne wynagrodzenie za cały Pakiet;
 8. Okres działania Agenta AI;
 9. informację, że Pakiet nie odnawia się automatycznie;
 10. informację o braku prawa do zwykłego wypowiedzenia Umowy przed zakończeniem uzgodnionego okresu;
 11. informację o dodatkowych Kosztach wiadomości i sposobie ich obliczania.
4. Umowa zostaje zawarta z chwilą skutecznego potwierdzenia pierwszej płatności przez Stripe. Usługodawca przesyła Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy na podany adres e-mail. Brak doręczenia wiadomości e-mail z przyczyn technicznych nie wpływa na ważność zawartej Umowy.
5. Potwierdzenie Zamówienia może obejmować:
 1. dane Klienta;
 2. nazwę Pakietu;
 3. cenę;
 4. harmonogram płatności;
 5. liczbę rat;
 6. łączne wynagrodzenie;

7. Okres działania Agenta AI;
 8. wersję Regulaminu;
 9. informacje dotyczące wdrożenia.
6. Usługodawca może utrzymywać informacje dotyczące daty, godziny, adresu IP, wersji Regulaminu, treści zaakceptowanych oświadczeń oraz danych technicznych Zamówienia w celu wykazania zawarcia Umowy.
-

§6. Ceny i podatek VAT

1. Wszystkie ceny wskazane na Stronie sprzedażowej, w Zamówieniu lub w ofercie indywidualnej są cenami netto, chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
 2. W okresie, w którym Usługodawca korzysta ze zwolnienia z podatku VAT, podatek VAT nie jest doliczany, a cena netto jest równa kwocie należnej do zapłaty.
 3. Na Stronie sprzedażowej cena może być oznaczona przykładowo jako:

„490 zł netto – VAT zwolniony, kwota do zapłaty 490 zł”.
 4. Jeżeli zgodnie z obowiązującymi przepisami do wynagrodzenia stanie się należny podatek VAT, zostanie on doliczony do kwot netto według stawki obowiązującej w chwili powstania obowiązku podatkowego, chyba że w Zamówieniu wyraźnie wskazano, że określona cena jest ceną brutto.
 5. Cena miesięczna prezentowana przy Pakiecie wielomiesięcznym oznacza wysokość jednej raty łącznego wynagrodzenia, a nie cenę odrębnej miesięcznej Umowy.
 6. Łączne wynagrodzenie za Pakiet stanowi iloczyn liczby rat oraz wysokości jednej raty, chyba że Zamówienie stanowi inaczej.
 7. Wysokość każdej raty, liczba rat i łączne wynagrodzenie są przedstawiane Klientowi przed złożeniem Zamówienia.
 8. Cena Pakietu nie obejmuje Kosztów wiadomości, chyba że w opisie danego Pakietu wyraźnie wskazano inaczej.
-

§7. Pakiet próbny

1. Pakiet próbny jest płatny jednorazowo z góry.
2. Cena Pakietu próbnego jest wskazywana na Stronie sprzedażowej i w podsumowaniu Zamówienia.
3. Cena Pakietu próbnego obejmuje uzgodnione wdrożenie oraz jeden miesiąc produkcyjnego działania Agenta AI.
4. Okres działania Pakietu próbnego rozpoczyna się zgodnie z zasadami określonymi w §10 Regulaminu.
5. Pakiet próbny:
 1. nie jest usługą bezpłatną;
 2. nie odnawia się automatycznie;
 3. nie powoduje automatycznego rozpoczęcia Pakietu abonamentowego;

4. nie powoduje automatycznego pobrania kolejnej płatności.
 6. Po zakończeniu Pakietu próbnego Agent AI może zostać wyłączony, chyba że Klient wcześniej złoży odrębne Zamówienie na Pakiet abonamentowy.
 7. Pakiet próbny może być dostępny dla danego Klienta tylko jeden raz, chyba że Usługodawca postanowi inaczej.
-

§8. Pakiety abonamentowe i okres zobowiązania

1. Pakiet abonamentowy jest zawierany na czas oznaczony wynikający z Zamówienia.
2. W zależności od aktualnej oferty Pakiet może obejmować w szczególności:
 1. jeden miesiąc działania Agent AI;
 2. trzy miesiące działania Agent AI;
 3. dwanaście miesięcy działania Agent AI.
3. Wynagrodzenie za Pakiet może być płatne jednorazowo albo w miesięcznych ratach.
4. Pierwsza płatność jest pobierana w dniu złożenia Zamówienia.
5. Kolejne raty są pobierane zgodnie z harmonogramem płatności, co do zasady w terminach miesięcznych liczonych od daty pierwszej płatności.
6. Harmonogram płatności jest niezależny od daty produkcyjnego uruchomienia Agent AI.
7. Rozpoczęcie pobierania rat przed produkcyjnym uruchomieniem Agent AI wynika z tego, że usługa od początku obejmuje również:
 1. analizę potrzeb;
 2. przygotowanie koncepcji działania;
 3. rezerwację zasobów;
 4. przygotowanie scenariuszy;
 5. konfigurację;
 6. integrację;
 7. przygotowanie bazy wiedzy;
 8. testy;
 9. prace wdrożeniowe.
8. Rozpoczęcie płatności przed produkcyjnym uruchomieniem Agent AI nie skraca Okresu działania Agent AI wskazanego w Zamówieniu.
9. Przykładowo, jeżeli Klient wybierze Pakiet obejmujący 12 miesięcy działania Agent AI i Agent zostanie uruchomiony miesiąc po pierwszej płatności, Klient nadal otrzymuje pełne 12 miesięcy działania Agent AI od dnia jego uruchomienia, natomiast raty są pobierane zgodnie z harmonogramem liczonym od pierwszej płatności.
10. Miesięczny sposób płatności stanowi rozłożenie łącznego wynagrodzenia na raty i nie oznacza zawierania odrębnej Umowy na każdy miesiąc.
11. Pakiet abonamentowy nie odnawia się automatycznie po zakończeniu Okresu działania Agent AI.
12. Kontynuowanie współpracy po zakończeniu Pakietu wymaga złożenia nowego Zamówienia lub zawarcia odrębnego porozumienia.
13. Po zakończeniu Okresu działania Agent AI Usługodawca może wyłączyć Agent AI oraz elementy infrastruktury utrzymywane przez Usługodawcę.

§9. Płatności za pośrednictwem Stripe

1. Płatności jednorazowe i cykliczne są obsługiwane przez Stripe.
 2. Dostępne metody płatności są prezentowane Klientowi w formularzu płatności.
 3. Klient składający Zamówienie obejmujące płatności cykliczne:
 1. wskazuje metodę płatności;
 2. wyraża zgodę na zapisanie metody płatności przez Stripe w zakresie niezbędnym do realizacji płatności cyklicznych;
 3. upoważnia Usługodawcę i Stripe do inicjowania płatności zgodnie z zaakceptowanym harmonogramem;
 4. zobowiązuje się utrzymywać ważną i skuteczną metodę płatności do czasu uregulowania wszystkich rat.
 4. Kolejne raty są pobierane automatycznie zgodnie z harmonogramem wskazanym przed złożeniem Zamówienia.
 5. Klient nie musi każdorazowo zatwierdzać odrębnie każdej kolejnej raty, jeżeli udzielił uprzedniej zgody na płatności cykliczne.
 6. Dane karty płatniczej są przekazywane 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 raty:
 1. Stripe lub Usługodawca może ponowić próbę obciążenia;
 2. Klient może otrzymać wiadomość z prośbą o zaktualizowanie metody płatności;
 3. Usługodawca może wezwać Klienta do zapłaty;
 4. Usługodawca może czasowo ograniczyć lub wstrzymać działanie usługi;
 5. należność pozostaje wymagalna zgodnie z Umową.
 10. Nieudana płatność, usunięcie karty, jej zablokowanie, cofnięcie technicznej zgody na obciążenie, zgłoszenie nieuzasadnionego chargebacku albo zaprzestanie korzystania z usługi nie powoduje rozwiązania Umowy ani wygaśnięcia obowiązku zapłaty.
 11. Usługodawca może udostępnić Klientowi portal Stripe umożliwiający aktualizację danych rozliczeniowych i metody płatności.
 12. Udostępnienie portalu Stripe nie oznacza przyznania Klientowi prawa do wcześniejszego rozwiązania Umowy.
 13. Jeżeli w portalu Stripe technicznie dostępna jest opcja anulowania subskrypcji, jej użycie nie uchyla obowiązku zapłaty pozostałej części uzgodnionego wynagrodzenia, chyba że Usługodawca potwierdzi wcześniejsze rozwiązanie Umowy.
 14. Płatności cykliczne zostaną zakończone po pobraniu liczby rat wynikającej z Zamówienia. Pakiet nie będzie automatycznie odnawiany na kolejny okres.
-

§10. Wdrożenie i rozpoczęcie działania Agentu AI

1. Po zawarciu Umowy Usługodawca może skontaktować się z Klientem w celu uzyskania informacji, materiałów i dostępów potrzebnych do wdrożenia Agentu AI.
2. Klient jest zobowiązany przekazać kompletne, prawidłowe i aktualne materiały, informacje oraz dostępy.
3. Standardowy czas realizacji wdrożenia do momentu przekazania Agentu AI do testów wynosi do 30 Dni roboczych, liczonych od dnia łącznego spełnienia następujących warunków:
 1. zawarcia Umowy;
 2. dokonania pierwszej płatności;
 3. zaakceptowania zakresu wdrożenia;
 4. przekazania przez Klienta wszystkich wymaganych materiałów, informacji i dostępów;
 5. zapewnienia przez Klienta wymaganej współpracy technicznej.
4. Termin wdrożenia może zostać wydłużony w przypadku:
 1. opóźnienia po stronie Klienta;
 2. zmiany zakresu wdrożenia;
 3. problemów z infrastrukturą Klienta;
 4. awarii lub ograniczeń usług zewnętrznych;
 5. konieczności dostosowania integracji do zmian w systemach podmiotów trzecich;
 6. działania Siły wyższej;
 7. innych okoliczności pozostających poza uzasadnioną kontrolą Usługodawcy.
5. Okres działania Agentu AI rozpoczyna się w dniu, w którym nastąpi najwcześniejsze z poniższych zdarzeń:
 1. produkcyjne uruchomienie Agentu AI;
 2. akceptacja wdrożenia przez Klienta;
 3. rozpoczęcie przez Klienta korzystania z Agentu AI w środowisku produkcyjnym;
 4. bezskuteczny upływ terminu na zgłoszenie uwag do wdrożenia;
 5. bezskuteczny upływ terminu wyznaczonego Klientowi na usunięcie przeszkody uniemożliwiającej uruchomienie, jeżeli przeszkoda leży po stronie Klienta.
6. Jeżeli uruchomienie jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Klienta, Usługodawca może wezwać Klienta do usunięcia przeszkody w terminie nie krótszym niż 10 Dni roboczych.
7. Po bezskutecznym upływie powyższego terminu Usługodawca może:
 1. uznać Agentu AI za gotowego do uruchomienia i rozpocząć Okres działania Agentu AI albo
 2. wstrzymać dalsze prace do czasu zapewnienia współpracy przez Klienta, bez wstrzymywania harmonogramu płatności.
8. Jeżeli opóźnienie produkcyjnego uruchomienia wynika wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, Okres działania Agentu AI nie rozpoczyna się do chwili jego uruchomienia, a Klient zachowuje pełny okres korzystania wynikający z Zamówienia.

9. Zgłoszenie istotnej wady uniemożliwiającej korzystanie z podstawowych funkcji Agenta AI zgodnie z Zamówieniem wstrzymuje rozpoczęcie Okresu działania do czasu jej usunięcia.
 10. Drobne uwagi, preferencje estetyczne, zmiany oczekiwań lub wymagania wykraczające poza Zamówienie nie wstrzymują rozpoczęcia Okresu działania Agenta AI.
-

§11. Testy i akceptacja wdrożenia

1. Po zakończeniu konfiguracji Usługodawca przekaze 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:
 1. funkcję, której dotyczy uwaga;
 2. opis problemu;
 3. oczekiwany sposób działania zgodny z Zamówieniem;
 4. 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 są wykonywane bez dodatkowego wynagrodzenia, co do zasady w terminie do 14 Dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia.
 7. W przypadku bardziej złożonych poprawek Usługodawca poinformuje Klienta o przewidywanym terminie ich wykonania.
 8. Zmiany wykraczające poza zakres Zamówienia mogą wymagać dodatkowej wyceny i odrębnej akceptacji Klienta.
 9. Akceptacja wdrożenia nie pozbawia Klienta prawa do zgłaszania wad ukrytych, których nie można było racjonalnie wykryć podczas testów.
-

§12. Obowiązki Klienta

1. Klient zobowiązuje się:
 1. współpracować z Usługodawcą w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy;
 2. terminowo przekazywać materiały, dane i dostępy;
 3. przekazywać wyłącznie informacje prawidłowe i aktualne;
 4. zapewnić podstawy prawne do wykorzystywania przekazanych materiałów i danych;
 5. zapewnić legalność komunikacji prowadzonej z wykorzystaniem Agenta AI;

6. terminowo regulować wszystkie należności;
 7. kontrolować działanie Agenta AI i zapewnić odpowiedni nadzór człowieka;
 8. aktualizować informacje o produktach, usługach, cenach, promocjach, dostępności i procedurach;
 9. stosować Agenta AI zgodnie z jego przeznaczeniem i obowiązującymi przepisami.
2. Klient odpowiada za:
1. treści i dane przekazane Usługodawcy;
 2. legalność baz kontaktowych;
 3. posiadanie odpowiednich podstaw do kontaktowania się z odbiorcami;
 4. uzyskanie i udokumentowanie wymaganych zgód marketingowych lub zgód na wykorzystywanie określonych kanałów komunikacji;
 5. spełnienie obowiązków informacyjnych wobec odbiorców;
 6. zgodność własnych regulaminów, polityk prywatności, formularzy i klauzul z prawem;
 7. decyzje biznesowe podejmowane na podstawie działania Agenta AI;
 8. treść ofert, rabatów i informacji przekazywanych odbiorcom;
 9. zgodność komunikacji z przepisami dotyczącymi ochrony danych, marketingu bezpośredniego i komunikacji elektronicznej.
3. Klient zobowiązuje się informować odbiorców, że komunikacja jest prowadzona z wykorzystaniem systemu sztucznej inteligencji, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa lub charakteru zastosowanego 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 Klienta w przypadkach, w których jest to uzasadnione charakterem 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 i nie wstrzymuje harmonogramu płatności.
-

§13. Koszty generowania i wysyłania wiadomości

1. Korzystanie z Agenta AI może wiązać się z dodatkowymi Kosztami wiadomości, zależnymi od rzeczywistego wykorzystania usługi.
2. Koszty wiadomości mogą obejmować:
 1. koszt wygenerowania treści przez model sztucznej inteligencji;
 2. koszt wysłania wiadomości e-mail;
 3. koszt wysłania wiadomości SMS;
 4. koszt wysłania wiadomości WhatsApp;
 5. koszt obsługi wiadomości przez chatbot;
 6. koszt innych kanałów lub usług uzgodnionych z Klientem.
3. Koszt pojedynczej wiadomości może składać się z:
 1. kosztu wygenerowania treści przez sztuczną inteligencję oraz

2. kosztu wysłania wiadomości wybranym kanałem.
 4. Aktualne stawki są wskazywane:
 1. na Stronie sprzedażowej;
 2. w kalkulatorze kosztów;
 3. w podsumowaniu Zamówienia;
 4. w ofercie indywidualnej.
 5. W przypadku rozbieżności pierwszeństwo mają stawki wskazane w Zamówieniu lub zaakceptowanej ofercie indywidualnej.
 6. Kalkulator kosztów służy do przedstawienia prognozowanych kosztów przy określonej liczbie wiadomości.
 7. Wynik kalkulatora ma charakter szacunkowy i nie stanowi gwarancji maksymalnej wysokości kosztów.
 8. Ostateczny koszt jest ustalany na podstawie rzeczywistego wykorzystania oraz danych zarejestrowanych przez system Usługodawcy i dostawców kanałów komunikacji.
 9. Koszty wiadomości są rozliczane miesięcznie z dołu.
 10. Koszty wiadomości są dokumentowane odrębną fakturą i nie są pobierane jako część miesięcznej raty za Pakiet, chyba że Strony wyraźnie uzgodnią inaczej.
 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:
 1. miesięczny limit kosztów;
 2. limit liczby wiadomości;
 3. powiadomienie po osiągnięciu określonego zużycia;
 4. automatyczne wstrzymanie wysyłki po osiągnięciu limitu.
 15. Jeżeli Klient nie ustali limitu, wiadomości mogą być wysyłane zgodnie z konfiguracją Agenta AI, a Klient ponosi 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.
-

§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 przy wykorzystaniu zewnętrznego systemu księgowego, w szczególności inFakt.
 4. Klient zobowiązany jest podać prawidłowe dane niezbędne do wystawienia faktury, w szczególności:
 1. nazwę firmy;
 2. adres działalności lub siedziby;
 3. NIP albo równoważny identyfikator podatkowy;
 4. adres e-mail.
 5. Klient jest zobowiązany niezwłocznie poinformować Usługodawcę o zmianie danych rozliczeniowych.
 6. Dokumenty generowane technicznie przez Stripe mogą stanowić potwierdzenie płatności, ale nie muszą stanowić właściwego dokumentu księgowego.
 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. W ramach aktywnego Pakietu Usługodawca podejmuje z należytą starannością działania służące utrzymaniu Agentów AI.
 2. Klient może zgłaszać nieprawidłowości na adres: biuro@karbi.pl.
 3. Zgłoszenie powinno zawierać opis problemu oraz informacje pozwalające go odtworzyć.
 4. Usługodawca podejmie działania diagnostyczne w rozsądnym terminie, z uwzględnieniem rodzaju i znaczenia zgłoszenia.
 5. O ile Zamówienie nie stanowi inaczej, usługa nie jest objęta:
 1. gwarantowanym poziomem dostępności SLA;
 2. gwarantowanym czasem reakcji;
 3. gwarantowanym czasem usunięcia awarii;
 4. całodobowym wsparciem pracowników Usługodawcy.
 6. Informacje na Stronie sprzedażowej dotyczące działania przez całą dobę odnoszą się do możliwości automatycznego działania Agentów AI, a nie do dostępności pracowników lub wsparcia technicznego Usługodawcy przez 24 godziny na dobę.
 7. Działanie Agentów 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. O planowanych pracach mogących spowodować istotną przerwę Usługodawca poinformuje Klienta z odpowiednim wyprzedzeniem, o ile będzie to racjonalnie możliwe.
-

§16. Czas trwania, wstrzymanie i zakończenie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas oznaczony wynikający z Zamówienia.
2. Pakiet próbny wygasa po zakończeniu jednego miesiąca działania Agenta AI.
3. Pakiet abonamentowy wygasa po zakończeniu Okresu działania Agenta AI wskazanego w Zamówieniu i nie odnawia się automatycznie.
4. Klient nie jest uprawniony do zwykłego wypowiedzenia Umowy przed zakończeniem Okresu zobowiązania.
5. Rezygnacja z korzystania z Agenta AI, zaprzestanie działalności, zmiana systemu sklepowego, usunięcie karty, zablokowanie metody płatności, niewykorzystywanie usługi albo rezygnacja z jednego z kanałów nie zwalniają Klienta z obowiązku zapłaty łącznego wynagrodzenia.
6. Klient może rozwiązać Umowę przed upływem uzgodnionego okresu, jeżeli:
 1. Usługodawca istotnie narusza Umowę;
 2. naruszenie uniemożliwia korzystanie z podstawowych funkcji Agenta AI zgodnie z Zamówieniem;
 3. Klient uprzednio wezwał Usługodawcę do usunięcia naruszenia i wyznaczył termin nie krótszy niż 14 dni;
 4. Usługodawca nie usunął naruszenia w wyznaczonym terminie.
7. Usługodawca może wstrzymać usługę lub rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Klient:
 1. pomimo wezwania nie reguluje należności;
 2. korzysta z Agenta AI niezgodnie z prawem;
 3. narusza bezpieczeństwo systemu;
 4. przekazuje treści bezprawne;
 5. narusza prawa osób trzecich;
 6. uniemożliwia wykonanie usługi;
 7. nie zapewnia wymaganych danych, dostępów lub współpracy;
 8. wykorzystuje Agenta AI do spamu, oszustwa lub działań mogących narazić Usługodawcę na odpowiedzialność.
8. Jeżeli naruszenie może zostać usunięte, Usługodawca przed rozwiązaniem Umowy wyznaczy Klientowi termin nie krótszy niż 7 dni na jego usunięcie.
9. Wezwanie nie jest wymagane, jeżeli natychmiastowe wstrzymanie jest konieczne z uwagi na naruszenie prawa, bezpieczeństwo, ochronę danych, zagrożenie dla infrastruktury lub ryzyko powstania szkody.
10. Rozwiązanie Umowy z przyczyn leżących po stronie Klienta nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należności wymagalnych do dnia rozwiązania.
11. W przypadku rozwiązania Umowy przez Usługodawcę z przyczyn leżących po stronie Klienta pozostała, niezapłacona część łącznego wynagrodzenia za Pakiet staje się natychmiast wymagalna w terminie 7 dni od doręczenia Klientowi oświadczenia o rozwiązaniu Umowy.
12. Kwota, o której mowa w ust. 11, może zostać pomniejszona o koszty, których Usługodawca nie będzie musiał ponieść wskutek wcześniejszego zakończenia świadczenia.
13. Po zakończeniu Umowy Usługodawca może wyłączyć Agenta AI, Panel Klienta oraz dostęp do infrastruktury utrzymywanej przez Usługodawcę.

14. Na wniosek Klienta Usługodawca może udostępnić dane należące do Klienta w standardowym formacie, o ile:
 1. jest to technicznie możliwe;
 2. Klient uregulował wszystkie należności;
 3. eksport nie narusza praw Usługodawcy, innych klientów ani warunków usług zewnętrznych.
 15. Eksport danych nie obejmuje promptów systemowych, workflow, kodu, schematów automatyzacji, metod konfiguracji, dokumentacji wewnętrznej ani know-how Usługodawcy.
-

§17. Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą:
 1. niezgodności usługi z Umową;
 2. nieprawidłowego działania Agenta AI;
 3. nieprawidłowego rozliczenia;
 4. niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.
 2. Reklamację można złożyć na adres e-mail: biuro@karbi.pl.
 3. Reklamacja powinna zawierać:
 1. dane Klienta;
 2. numer Zamówienia lub adres e-mail powiązany z Zamówieniem;
 3. opis problemu;
 4. datę wystąpienia problemu;
 5. oczekiwany sposób rozwiązania;
 6. materiały pozwalające zweryfikować zgłoszenie, jeżeli są dostępne.
 4. Usługodawca może zwrócić się do Klienta o uzupełnienie informacji niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
 5. Reklamacje będą rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, co do zasady w terminie do 30 dni od otrzymania kompletnego zgłoszenia.
 6. Odpowiedź zostanie przesłana na adres e-mail Klienta.
 7. W przypadku uznania reklamacji Usługodawca może w szczególności:
 1. usunąć nieprawidłowość;
 2. ponownie wykonać odpowiednią część usługi;
 3. obniżyć odpowiednio wynagrodzenie;
 4. dokonać zwrotu odpowiedniej części płatności;
 5. przedłużyć Okres działania Agenta AI;
 6. zaproponować inne rozwiązanie uzgodnione z Klientem.
-

§18. Charakter działania Agenta AI i odpowiedzialność

1. Agent AI jest narzędziem wspierającym działalność Klienta i nie zastępuje całkowicie nadzoru człowieka.
2. Klient powinien okresowo kontrolować działanie Agent AI oraz poprawność generowanych treści.
3. Ze względu na charakter modeli sztucznej inteligencji Agent AI może sporadycznie wygenerować odpowiedź niepełną, niedokładną, nieaktualną, niespójną lub nieadekwatną.
4. Usługodawca nie gwarantuje osiągnięcia określonych wyników biznesowych, w szczególności:
 1. określonej liczby odzyskanych koszyków;
 2. określonego poziomu sprzedaży;
 3. określonej konwersji;
 4. określonej liczby klientów;
 5. określonej wartości przychodu;
 6. określonego zwrotu z inwestycji.
5. Wyniki zależą między innymi od:
 1. oferty Klienta;
 2. cen;
 3. ruchu na stronie;
 4. jakości sklepu i obsługi;
 5. dostępności produktów;
 6. jakości kampanii marketingowych;
 7. jakości i aktualności danych;
 8. sposobu konfiguracji i wykorzystania Agent AI;
 9. posiadanych zgód i liczby odbiorców, z którymi można się legalnie skontaktować.
6. Usługodawca nie odpowiada za skutki:
 1. przekazania przez Klienta błędnych, niepełnych lub nieaktualnych informacji;
 2. działań lub zaniechań Klienta;
 3. awarii systemu sklepowego, CRM lub infrastruktury Klienta;
 4. blokad, limitów lub awarii operatorów kanałów komunikacji;
 5. zmian w systemach, interfejsach API lub modelach AI;
 6. działań dostawców zewnętrznych pozostających poza kontrolą Usługodawcy;
 7. braku wymaganych zgód marketingowych lub podstaw prawnych;
 8. naruszenia przez Klienta przepisów dotyczących komunikacji, reklamy, ochrony danych lub praw konsumentów końcowych;
 9. samodzielnych zmian dokonanych przez Klienta lub osoby trzecie;
 10. działania Siły wyższej.
7. Usługodawca odpowiada za wykonanie Umowy z należytą starannością, a nie za osiągnięcie określonego rezultatu 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 własności intelektualnej i know-how

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. Klient otrzymuje niewyłączne, nieprzenoszalne prawo korzystania z Agenta AI w zakresie niezbędnym do wykonywania działalności Klienta przez okres obowiązywania Pakietu.
 3. Klient nie jest uprawniony do:
 1. kopiowania wewnętrznych rozwiązań Usługodawcy;
 2. ich odtwarzania;
 3. udostępniania osobom trzecim poza własnymi pracownikami i współpracownikami korzystającymi z usługi;
 4. sprzedaży lub sublicencjonowania;
 5. dekompilacji lub reverse engineeringu;
 6. wykorzystywania rozwiązań poza zakresem Umowy;
 7. 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. Informacjami poufnymi są w szczególności:
 1. dane klientów końcowych;
 2. dane sprzedażowe;
 3. warunki indywidualne;
 4. konfiguracje;
 5. procedury;
 6. strategie;
 7. dane dostępne;
 8. dokumentacja techniczna;

9. informacje o infrastrukturze i zabezpieczeniach.
 3. Obowiązek poufności nie dotyczy informacji:
 1. publicznie dostępnych bez naruszenia Umowy;
 2. legalnie posiadanych przed ich ujawnieniem;
 3. niezależnie opracowanych bez wykorzystania informacji poufnych drugiej Strony;
 4. ujawnianych na podstawie przepisów prawa lub żądania uprawnionego organu;
 5. przekazywanych doradcom, księgowym, prawnikom lub podwykonawcom związanym obowiązkiem poufności.
 4. Obowiązek poufności obowiązuje przez czas trwania Umowy oraz przez 3 lata po jej zakończeniu.
 5. Postanowienia niniejszego paragrafu nie ograniczają obowiązków związanych z ochroną danych osobowych.
-

§21. Dane osobowe związane z zawarciem Umowy

1. Administratorem danych osobowych osób reprezentujących Klienta, pracowników, współpracowników i osób kontaktowych jest Usługodawca.
2. Dane są przetwarzane w celu:
 1. zawarcia i wykonania Umowy;
 2. obsługi płatności;
 3. wystawiania dokumentów księgowych;
 4. kontaktu z Klientem;
 5. rozpatrywania reklamacji;
 6. zapewnienia bezpieczeństwa;
 7. dochodzenia lub obrony roszczeń;
 8. wykonania obowiązków prawnych.
3. Zakres danych może obejmować:
 1. imię i nazwisko;
 2. stanowisko;
 3. nazwę firmy;
 4. NIP;
 5. adres;
 6. adres e-mail;
 7. numer telefonu;
 8. dane dotyczące Zamówienia i płatności;
 9. dane techniczne związane z zawarciem Umowy.
4. Odbiorcami danych mogą być w szczególności:
 1. Stripe;
 2. inFakt lub inny system księgowy;
 3. dostawcy hostingu;
 4. dostawcy poczty elektronicznej;
 5. dostawcy narzędzi automatyzacji;
 6. księgowi, prawnicy i podmioty świadczące wsparcie techniczne;

7. 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 niezbędnych do zawarcia i wykonania Umowy jest dobrowolne, ale brak ich podania może 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 dotyczące przetwarzania danych mogą być przedstawione w Polityce prywatności dostępnej na Stronie sprzedażowej.
-

§22. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Jeżeli realizacja Umowy wymaga przetwarzania przez Usługodawcę danych osobowych, których administratorem jest Klient, Klient powierza Usługodawcy przetwarzanie tych danych na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Niniejszy paragraf stanowi umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w rozumieniu art. 28 RODO.
3. W zakresie powierzonych danych:
 1. Klient jest administratorem danych;
 2. Usługodawca jest podmiotem przetwarzającym.
4. Przedmiotem powierzenia jest przetwarzanie danych niezbędnych do:
 1. wdrożenia Agenta AI;
 2. konfiguracji i testów;
 3. utrzymania usługi;
 4. automatyzacji komunikacji;
 5. analizy zapytań;
 6. przygotowywania odpowiedzi;
 7. obsługi porzuconych koszyków;
 8. prowadzenia follow-upów;
 9. raportowania;
 10. wykonania innych procesów wskazanych w Zamówieniu.
5. Przetwarzanie może obejmować:
 1. dostęp;
 2. odczyt;
 3. utrwalanie;
 4. organizowanie;
 5. analizowanie;
 6. wykorzystywanie;
 7. przesyłanie;
 8. ograniczanie;

9. usuwanie.
6. Powierzone dane mogą obejmować w szczególności:
 1. imiona i nazwiska;
 2. adresy e-mail;
 3. numery telefonów;
 4. adresy;
 5. identyfikatory klientów;
 6. dane dotyczące zamówień;
 7. zawartość koszyków;
 8. treść korespondencji;
 9. informacje o produktach;
 10. dane dotyczące reklamacji, płatności i statusów spraw;
 11. historię kontaktu.
7. Dane mogą dotyczyć w szczególności:
 1. klientów końcowych;
 2. potencjalnych klientów;
 3. użytkowników strony;
 4. subskrybentów;
 5. kontrahentów;
 6. pracowników i współpracowników Klienta.
8. Dane szczególnych kategorii mogą być przetwarzane wyłącznie, gdy:
 1. jest to niezbędne do wykonania Zamówienia;
 2. Klient posiada odpowiednią podstawę prawną;
 3. ich przetwarzanie zostało wyraźnie uzgodnione z Usługodawcą.
9. Klient oświadcza, że:
 1. posiada podstawę prawną do przetwarzania powierzonych danych;
 2. spełnił wymagane obowiązki informacyjne;
 3. posiada uprawnienie do kontaktowania się z osobami, których dane dotyczą;
 4. uzyskał wymagane zgody marketingowe lub zgody dotyczące kanałów komunikacji;
 5. jego polecenia są zgodne z prawem.
10. Usługodawca zobowiązuje się:
 1. przetwarzać dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta;
 2. poinformować Klienta, jeżeli jego zdaniem polecenie narusza przepisy o ochronie danych;
 3. zapewnić, aby osoby upoważnione zachowały poufność;
 4. stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne;
 5. wspierać Klienta, w miarę możliwości, w realizacji praw osób, których dane dotyczą;
 6. wspierać Klienta w wykonywaniu obowiązków związanych z bezpieczeństwem, oceną ryzyka, naruszeniami i ocenami skutków;
 7. informować Klienta o stwierdzonym naruszeniu danych bez zbędnej zwłoki, w miarę możliwości nie później niż w ciągu 24 godzin od jego stwierdzenia;
 8. udostępniać informacje potrzebne do wykazania zgodności z niniejszym paragrafem.
11. Klient udziela Usługodawcy ogólnej zgody na korzystanie z dalszych podmiotów przetwarzających, w szczególności dostawców:
 1. hostingu;
 2. modeli sztucznej inteligencji;
 3. systemów automatyzacji;

4. poczty elektronicznej;
5. systemów CRM;
6. baz danych;
7. analityki;
8. kanałów komunikacji;
9. systemów sklepowych;
10. obsługi technicznej.
12. Usługodawca zapewni, że dalszy podmiot przetwarzający zostanie zobowiązany do ochrony danych w zakresie wymaganym przez przepisy.
13. Usługodawca poinformuje Klienta drogą elektroniczną o każdym planowanym dodaniu lub zastąpieniu dalszego podmiotu przetwarzającego co najmniej 14 dni przed rozpoczęciem korzystania z jego usług, umożliwiając Klientowi zgłoszenie uzasadnionego sprzeciwu.
14. Klient może w tym terminie zgłosić uzasadniony sprzeciw, jeżeli wykaże, że korzystanie z danego podmiotu może prowadzić do naruszenia przepisów lub istotnego obniżenia bezpieczeństwa danych.
15. W przypadku uzasadnionego sprzeciwu Strony podejmą działania zmierzające do uzgodnienia rozwiązania alternatywnego.
16. Jeżeli rozwiązanie alternatywne nie będzie możliwe, Usługodawca może zrezygnować z korzystania z danego podmiotu albo zakończyć świadczenie tej części usługi, która wymaga korzystania z jego usług.
17. Aktualna lista głównych dalszych podmiotów przetwarzających jest udostępniana Klientowi na jego wniosek albo pod adresem: [LINK DO LISTY PODMIOTÓW].
18. Jeżeli korzystanie z dostawcy zewnętrznego wiąże się z przekazaniem danych poza Europejski Obszar Gospodarczy, Usługodawca zapewni zastosowanie odpowiedniego mechanizmu prawnego.
19. Powierzenie trwa przez okres obowiązywania Umowy oraz okres niezbędny do jej zakończenia i rozliczenia.
20. Po zakończeniu współpracy Usługodawca, zgodnie z decyzją Klienta, usunie albo zwróci powierzone dane, chyba że:
 1. prawo wymaga ich dalszego przechowywania;
 2. dane znajdują się w kopiach zapasowych;
 3. ich zachowanie jest potrzebne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
 4. natychmiastowe usunięcie nie jest technicznie możliwe.
21. Dane znajdujące się w kopiach zapasowych nie będą dalej aktywnie wykorzystywane i zostaną usunięte zgodnie z cyklem retencji kopii.
22. Na rozsądne żądanie Klienta Usługodawca umożliwi przeprowadzenie audytu lub udostępni informacje pozwalające wykazać zgodność z zasadami powierzenia, z uwzględnieniem:
 1. bezpieczeństwa systemów;
 2. poufności;
 3. tajemnicy przedsiębiorstwa;
 4. praw innych klientów;
 5. rozsądnej częstotliwości i zakresu audytu.
23. Audyt powinien być zapowiedziany co najmniej 14 dni wcześniej, chyba że uzasadnione podejrzenie naruszenia wymaga szybszego działania.
24. Jeżeli audyt lub wsparcie Klienta wymaga ponadstandardowego nakładu pracy albo udziału podmiotów zewnętrznych, Strony mogą uzgodnić jego odpłatność.

Postanowienia dotyczące powierzenia uwzględniają wymagania art. 28 RODO, w tym obowiązek uregulowania dalszego powierzenia oraz informowania administratora o planowanych zmianach podprocesorów.

§23. Zmiany Regulaminu

1. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:
 1. zmiany przepisów prawa;
 2. zmiany sposobu świadczenia usługi;
 3. wprowadzenia nowych funkcji;
 4. zmiany dostawców zewnętrznych;
 5. konieczności zwiększenia bezpieczeństwa;
 6. usunięcia niejasności lub błędów;
 7. zmian technologicznych wpływających na świadczenie usługi.
 2. Zmiana Regulaminu nie może jednostronnie zwiększyć łącznego wynagrodzenia za Pakiet już zakupiony przez Klienta, z wyjątkiem zmiany podatku VAT lub Kosztów wiadomości dokonywanej zgodnie z Regulaminem.
 3. O zmianie mającej wpływ na aktywną Umowę Klient zostanie poinformowany drogą elektroniczną z odpowiednim wyprzedzeniem.
 4. Zmiany techniczne, redakcyjne, porządkowe lub korzystne dla Klienta mogą wejść w życie bez okresu wyprzedzenia, jeżeli nie pogarszają sytuacji Klienta.
 5. Do Zamówień złożonych przed wejściem zmiany w życie stosuje się wersję Regulaminu zaakceptowaną przy składaniu Zamówienia, chyba że:
 1. zmiana wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów;
 2. jest konieczna dla bezpieczeństwa;
 3. Klient zaakceptował nową wersję.
-

§24. Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla Umowy jest prawo polskie.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają w szczególności przepisy:
 1. Kodeksu cywilnego;
 2. ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 3. ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych;
 4. ustawy – Prawo komunikacji elektronicznej;
 5. przepisów dotyczących ochrony danych osobowych, w tym RODO;
 6. rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 w sprawie sztucznej inteligencji – w zakresie, w jakim ma zastosowanie.
3. Strony będą w pierwszej kolejności dążyć do polubownego rozwiązania sporu.
4. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy miejscowo dla miejsca prowadzenia działalności przez Usługodawcę.
5. W przypadku sprzeczności pomiędzy dokumentami pierwszeństwo mają:

1. indywidualne uzgodnienia Stron utrwalone w formie dokumentowej;
2. podsumowanie Zamówienia;
3. Regulamin;
4. ogólne informacje przedstawione na Stronie sprzedażowej.
6. Nieważność lub bezskuteczność jednego z postanowień Regulaminu nie powoduje nieważności pozostałych postanowień.
7. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na Stronie sprzedażowej.
8. Regulamin obowiązuje od dnia wskazanego na jego początku.