

REGULAMIN PLATFORMY INTERNETOWEJ

fibly.pl

§1. Definicje

1. Na potrzeby Regulaminu stosowane są następujące definicje:

- a. **Asystent AI** – narzędzie informatyczne oparte na rozwiązaniach z zakresu sztucznej inteligencji, udostępniane Klientowi w ramach Usługi SaaS, umożliwiające prowadzenie zautomatyzowanej komunikacji tekstowej z Użytkownikami końcowymi za pośrednictwem interfejsu osadzanego na Kanale komunikacji wybranym przez Klienta, generujące odpowiedzi na wiadomości Użytkowników końcowych na podstawie zaprogramowanych reguł oraz modeli przetwarzania języka naturalnego, przy czym korzystanie z Asystenta AI w ramach Usługi podlega limitom wynikającym z wybranego Pakietu;
- b. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- c. **Kanały komunikacji elektronicznej** – środki porozumiewania się na odległość umożliwiające Użytkownikom końcowym interakcję z Asystentem AI, w szczególności za pośrednictwem stron internetowych, aplikacji mobilnych oraz zewnętrznych platform lub usług komunikacyjnych, z których korzysta Klient w ramach prowadzonej działalności, jak np. wiadomości e-mail, SMS, WhatsApp, Messenger, Instagram;
- d. **Klient** – Przedsiębiorca z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta, który dokonuje Zamówienia na Usługę prezentowaną na stronie Platformy;
- e. **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- f. **Konto** – przydzielona Użytkownikowi część Platformy, za pomocą której Użytkownik może dokonywać określonych działań w ramach Platformy, w szczególności złożyć Zamówienie na Pakiet i korzystać z Usługi SaaS;
- g. **Kredyt** - jednostka rozliczeniowa, zużywana w ramach korzystania z Asystenta AI. Każda interakcja polegająca wygenerowaniu odpowiedzi przez Asystenta AI, powoduje zużycie określonej liczby Kredytów. Kredyty odnawiają się automatycznie co miesiąc. Zasady zużywania Kredytów określone są w dalszej części Regulaminu;
- h. **Pakiet** – wariant Usługi SaaS oferowany przez Usługodawcę, obejmujący określony zakres funkcjonalności, limitów oraz warunków świadczenia Usługi, w szczególności liczbę Kredytów, poziom i czas reakcji wsparcia technicznego oraz inne parametry wskazane w aktualnym opisie danego Pakietu udostępnionym przez Usługodawcę na stronie Platformy;
- i. **Platforma Internetowa/Platforma** – platforma internetowa udostępniana w modelu Software as a Service (SaaS), umożliwiająca Klientom wdrożenie i

korzystanie z Asystenta AI na swoim Kanale komunikacji elektronicznej, dostępna pod domeną: fibly.pl. Treści oraz funkcjonalności Platformy skierowane są do Przedsiębiorców z wyłączeniem Przedsiębiorców na prawach konsumenta oraz konsumentów, którzy nie mają możliwości zarejestrowania Konta i korzystania z wszystkich funkcjonalności Platformy;

- j. **Przedsiębiorca** – Klient dokonujący zakupu jako przedsiębiorca w rozumieniu Kodeksu cywilnego, tj. osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna, niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, z wyłączeniem Przedsiębiorcy na prawach konsumenta;
- k. **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** – osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla niej charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej;
- l. **Regulamin** – niniejszy wzorzec umowy w rozumieniu Kodeksu cywilnego;
- m. **Strony** – odpowiednio Klient lub Usługodawca indywidualnie lub Klient i Usługodawca łącznie;
- n. **Subkonto** – stworzone przez Klienta dla swoich pracowników, współpracowników lub innych podmiotów, z którymi Klient współpracuje Konto na stronie Platformy, które uprawnia ich do wykonywania poszczególnych czynności w ramach Platformy, dostępnych w ramach świadczenia Usługi SaaS, do korzystania z których uprawnili ich Klient. Liczba Subkont jak może utworzyć Klient zależy od wykupionego Pakietu;
- o. **Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej** – umowa zawierana pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem, na zasadach opisanych w pkt III poniżej;
- p. **Umowa o świadczenie Usługi SaaS/Umowa** – umowa odpłatna zawierana pomiędzy Usługodawcą a Klientem, na podstawie której Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi SaaS na rzecz Klienta przez czas oznaczony lub nieoznaczony, na warunkach określonych w Regulaminie oraz zgodnie z wybranym przez Klienta Pakietem;
- q. **Usługa SaaS (Usługa)** – odpłatna usługa świadczona drogą elektroniczną w modelu Software as a Service (SaaS), polegająca na umożliwieniu Klientowi korzystania z funkcjonalności Asystenta AI oraz Platformy, w tym w szczególności z interfejsu internetowego, panelu administracyjnego, mechanizmu Kredytów oraz innych funkcji dostępnych w ramach wybranego Pakietu, bez przeniesienia na Klienta praw własności oraz praw autorskich do oprogramowania. Usługa SaaS jest przeznaczona dla Przedsiębiorców wykorzystujących ją w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, Umowa ma charakter zawodowy i nie stosuje się przepisów o ochronie konsumenckiej przewidzianych dla Przedsiębiorców na prawach konsumenta;
- r. **Usługi elektroniczne** – usługi w rozumieniu Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, tj. świadczone bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Użytkownika, przesyłane i otrzymywane za pomocą urządzeń do elektronicznego

przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 12 lipca 2024 r. – Prawo komunikacji elektronicznej;

- s. **Usługodawca** – Jakub Szafrąński, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą SAMU.PL JAKUB SZAFRAŃSKI, wpisany do rejestru przedsiębiorców Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej prowadzonej przez ministra właściwego ds. gospodarki pod adresem ul. Franciszka Rakocznego 23 lok. 308, 80 – 288 Gdańsk, NIP 8792650260, REGON 363475503;
- t. **Ustawa o prawie autorskim** – ustawa z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 1994 Nr 24 poz. 83 ze zm.);
- u. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, korzystająca ze strony Platformy;
- v. **Użytkownik końcowy** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, korzystająca z Kanałów komunikacji elektronicznej udostępnionych przez Klienta oraz wchodząca w interakcję z Asystentem AI udostępnionym przez Klienta, na zasadach określonych przez Klienta;
- w. **Zamówienie** – oferta złożona przez Klienta na Pakiet, spośród prezentowanych na stronie Platformy, zmierzająca do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi SaaS.

§2. Postanowienia ogólne Regulaminu

1. Regulamin został stworzony zgodnie z wymogami przepisów prawa, w tym w szczególności Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz Kodeksu cywilnego i określa m.in.:
 - a. rodzaje i zakres Usług elektronicznych;
 - b. warunki świadczenia Usług elektronicznych, w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym Usługodawcy oraz informacje o zakazie dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym;
 - c. warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie Usług elektronicznych;
 - d. warunki zawarcia i świadczenia Umowy o świadczenie Usługi SaaS.
2. Usługodawca świadczy Usługi elektroniczne zgodnie z Regulaminem i przepisami obowiązującego prawa.
3. Usługodawca nieodpłatnie udostępnia Użytkownikowi Regulamin, w sposób umożliwiający mu jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik.

4. Treści Platformy adresowane są do potencjalnych Klientów zainteresowanych zakupem Usługi, chcących zautomatyzować obsługę i kontakt z Użytkownikami końcowymi oraz Klientów korzystających aktywnie z Usługi.
5. Umowa o świadczenie Usługi SaaS, zawarta pomiędzy Usługodawcą a Klientem może być zawarta na uzgodnionych przez Strony warunkach odbiegających od postanowień niniejszego Regulaminu, w drodze indywidualnych ustaleń lub umowy. W takim przypadku pierwszeństwo mają indywidualnie uzgodnione warunki przed odpowiednimi postanowieniami Regulaminu, z tym zastrzeżeniem, że w zakresie tam nieuregulowanym, zastosowanie ma niniejszy Regulamin.
6. Użytkownik może skontaktować się z Usługodawcą poprzez:
 - a. wiadomość e-mail, pod adresem: jszafranski@fibly.pl;
 - b. kontakt telefoniczny pod numerem: +48 518 202 239;
 - c. czat dostępny na stronie Platformy;
 - d. pocztę tradycyjną pod następującym adresem: ul. Franciszka Rakoczego 23 lok. 308, 80 – 288 Gdańsk.

§3. Świadczenie Usług elektronicznych

1. Za pośrednictwem strony Platformy, Usługodawca świadczy bezpłatnie następujące Usługi elektroniczne: korzystanie ze stron Platformy, w tym przeglądanie różnego rodzaju opisów związanych z działalnością Usługodawcy, opisów dotyczących Pakietów i świadczonej w ramach Pakietów Usługi, opinii Klientów, wysyłanie wiadomości w ramach formularza kontaktowego, czatu, zapis na newsletter, przekierowanie na strony zewnętrznych social mediów Usługodawcy, rejestracja i korzystanie z Konta.
2. Z chwilą otwarcia, a tym samym rozpoczęcia korzystania ze strony Platformy, następuje zawarcie Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej w postaci korzystania ze strony Platformy, które może polegać w szczególności na przeglądaniu informacji zamieszczonych na stronie, treści informacyjnych, opisów Pakietów i świadczonej w ramach Pakietów Usługi, opinii Klientów, którzy korzystali z Usługi.
3. Umowa o świadczenie Usługi elektronicznej, o której mowa w podpunkcie powyżej, zawierana jest na czas nieoznaczony, natomiast rozwiązanie tej Umowy następuje poprzez opuszczenie strony Platformy przez Użytkownika.
4. Użytkownik, który chce skontaktować się z Usługodawcą w sprawach prowadzonej przez niego działalności, może skorzystać z Usługi elektronicznej w postaci formularza kontaktowego znajdującego się na stronie.
5. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej w postaci formularza kontaktowego, następuje w momencie wysłania wiadomości przez Użytkownika. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą wysłania

przez Usługodawcę odpowiedzi zwrotnej na wiadomość wysłaną przez Użytkownika.

6. Użytkownik, który chce skontaktować się z Usługodawcą w sprawach prowadzonej działalności, może skorzystać z Usługi elektronicznej w postaci wysłania wiadomości w ramach czatu, znajdującego się na stronie głównej Platformy.
7. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej w postaci wysłania wiadomości w ramach czatu, następuje w momencie wysłania wiadomości przez Użytkownika. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą wysłania przez Usługodawcę odpowiedzi zwrotnej na wiadomość wysłaną przez Użytkownika.
8. Użytkownik ma możliwość zapisania się na mailowy newsletter poprzez dedykowany formularz (okno) zapisu znajdujące się na stronie głównej Platformy oraz po zarejestrowaniu się na swoim Koncie, tj. otrzymywania od Usługodawcy informacji handlowych w formie wiadomości przesyłanych na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej. W tym celu należy podać prawidłowy adres poczty elektronicznej, wyrazić zgodę poprzez zaznaczenie checkboxa oraz w przypadku zapisu na newsletter poprzez dedykowany formularz zapisu na stronie głównej Platformy - potwierdzić zapis na newsletter za pośrednictwem linku potwierdzającego zapis, wysyłanego przez Usługodawcę na adres poczty elektronicznej wpisanej w formularz, służący do zapisu na newsletter. Użytkownik może w każdym czasie odwołać zgodę na przesłanie newslettera.
9. Umowa o świadczenie Usługi newsletter zawierana jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu z chwilą przesłania przez Użytkownika żądania usunięcia jego adresu e-mail z subskrypcji newslettera lub wypisania się za pomocą linku znajdującego się w treści wiadomości wysłanej w ramach Usługi newsletter.
10. Użytkownik ma możliwość skorzystania z Usługi elektronicznej w postaci przekierowania go ze strony Platformy, na stronę zewnętrznych platform w postaci mediów społecznościowych, jak np. Facebook, LinkedIn na konto Usługodawcy, związane z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą.
11. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej w postaci przekierowania, o którym mowa w podpunkcie powyżej, następuje w momencie naciśnięcia ikony dedykowanej konkretnej platformie, do której Użytkownik chce zostać przekierowany i ulega rozwiązaniu z chwilą przekierowania Użytkownika na tę platformę.
12. Użytkownik Platformy ma również możliwość założenia Konta na stronie, np. w celu złożenia Zamówienia i korzystania z Usługi. W celu założenia Konta, Użytkownik powinien dokonać rejestracji. Zasady świadczenia Usługi Konta opisane są w pkt poniżej.

§4. Konto

1. Użytkownik Platformy, który chce złożyć Zamówienie i korzystać z Usługi SaaS, ma możliwość rejestracji i prowadzenia Konta. W celu założenia Konta, Użytkownik powinien wpisać dane niezbędne do rejestracji Konta, wymagane na etapie rejestracji.
2. Założenie Konta jest konieczne, aby złożyć Zamówienie na Pakiet. W celu założenia Konta, Użytkownik powinien przesłać do Usługodawcy wiadomość e-mail z prośbą o rejestrację Konta i wskazać dane wymagane do rejestracji Konta, tj. imię, nazwisko, firmę, NIP.
3. Usługodawca zakłada Konto na podstawie otrzymanej dyspozycji mailowej i udostępnia Użytkownikowi dostęp do Konta niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni liczonych od złożenia dyspozycji.
4. Zawarcie Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej w postaci założenia i korzystania z Konta, następuje w momencie dokonania skutecznej rejestracji Konta. Umowa zawarta jest na czas nieoznaczony i ulega rozwiązaniu niezwłocznie po wysłaniu przez Użytkownika wiadomości e - mail do Usługodawcy z prośbą o usunięcie Konta lub naciśnięciu przycisku dedykowanemu samodzielnemu usunięciu Konta. Konto jest usuwane w ciągu 14 dni roboczych od dnia wysłania prośby o usunięcie lub od dnia samodzielnego usunięcia Konta.
5. Użytkownik nie może posiadać więcej niż jednego Konta przypisanego do jednego adresu poczty elektronicznej.
6. Użytkownikowi nie wolno korzystać z Kont innych Użytkowników oraz udostępniać innym osobom możliwości korzystania z Konta, w tym ujawniać hasła dostępu do Konta.
7. Poprzez dokonanie rejestracji Konta, Użytkownik oświadcza, że dane podane przez niego do rejestracji Konta oraz w wewnętrznych formularzach dostępnych po zalogowaniu się do Konta, są prawdziwe i nie naruszają praw osób trzecich. Użytkownik w ramach korzystania z Konta ma możliwość uzupełnienia danych w nim wskazanych.
8. Konto zawiera dane Użytkownika podane przez niego do rejestracji oraz dane edytowane przez Użytkownika dobrowolnie po rejestracji.
9. Klient ma możliwość rejestracji Subkonta dla swoich pracowników, współpracowników bądź innych podmiotów z którymi współpracuje w ramach odrębnych umów, dalej zwanych „Pracownikami”. W tym celu, Klient korzysta z Usługi dodania Użytkownika i nadania mu uprawnień. Po zapisaniu formularza, za pośrednictwem którego Użytkownik może skorzystać z Usługi, tworzone jest Subkonto Pracownika. Pracownik otrzymuje wiadomość drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany wcześniej przez Pracownika Klientowi, który został podany przez Klienta do rejestracji Konta, w której znajduje się link, za pośrednictwem którego Pracownik może zalogować się do Subkonta po raz pierwszy.

10. Klient rozpoczynając rejestrację Subkonta upoważnia swoich Pracowników w zakresie określonym w czasie tworzenia Subkonta do działania w jego imieniu i na jego rzecz.
11. Subkonto może posiadać ograniczony dostęp do funkcjonalności i Usług Platformy w stosunku do uprawnień i dostępu Klienta posiadającego Konto, w szczególności Użytkownik posiadający Subkonto nie ma możliwości tworzenia dalszych Subkont oraz nie ma dostępu do informacji o płatnościach.
12. Do Użytkownika, który posiada Subkonto, stosuje się wszystkie postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące Użytkownika lub Klienta.
13. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z Subkonta i działania podjęte w ramach Subkonta przez swoich Pracowników, którzy mają Subkonta.
14. Do Umowy o świadczenie Usługi Subkonta stosuje się pozostałe zapisy Regulaminu dotyczące Konta.
15. W przypadku naruszenia przez Użytkownika postanowień niniejszego Regulaminu, przepisów prawa lub dobrych obyczajów, Usługodawca może w trybie natychmiastowym rozwiązać Umowę o świadczenie Usługi Konta (usunąć Konto) lub zawiesić jej wykonywanie w ramach Konta. Usunięcie lub zawieszenie Konta jest równoznaczne z usunięciem lub zawieszeniem wszystkich Subkont utworzonych w ramach Konta.
16. Więcej informacji dotyczących potencjalnych naruszeń, które mogą powodować zawieszenie lub usunięcie Konta na warunkach opisanych w podpunkcie powyżej, zostało wskazanych w pkt dotyczącym zasad korzystania ze strony Platformy.

§5. Prezentowanie opinii

1. Usługodawca publikuje na stronie Platformy zweryfikowane, pozytywne opinie zebrane od swoich Klientów, przekazane w odpowiedzi na mailową prośbę o napisanie opinii, wysyłaną tylko do Klientów, którzy korzystali z Usług Usługodawcy.
2. Samo skierowanie przez Usługodawcę prośby o opinię tylko do Klientów, którzy skorzystali z Usługi stanowi mechanizm weryfikacji opinii, świadczący o tym, że prezentowane na stronie Platformy opinie pochodzą od Klientów, którzy faktycznie zakupili Pakiet i skorzystali z Usługi.
3. Usługodawca publikuje na stronie Platformy jedynie te opinie, które są zredagowane w sposób rzetelny, uczciwy i merytoryczny, bez używania wulgaryzmów i innych słów uznawanych powszechnie za obraźliwe oraz opinie, które nie naruszają obowiązujących przepisów prawa w tym praw podmiotów trzecich – w szczególności nie mają charakteru zniesławiającego, znieważającego, naruszają dobra osobiste, prawa autorskie, służą prowadzeniu działalności konkurencyjnej względem

Usługodawcy lub stanowią jakikolwiek czyn nieuczciwej konkurencji.

4. Klient przekazując treści w ramach opinii oświadcza, że posiada wszelkie prawa do tych treści, a w szczególności autorskie prawa majątkowe, prawa pokrewne oraz prawa własności przemysłowej.
5. Poprzez przekazanie Usługodawcy opinii Klient wyraża zgodę na nieodpłatne korzystanie z tej opinii oraz jej publikowanie przez Usługodawcę, a także dokonywanie opracowań w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

§6. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z Platformy

1. W celu korzystania przez Użytkownika ze strony Platformy, konieczna jest współpraca pomiędzy systemami teleinformatycznymi Użytkownika i Usługodawcy.
2. Współpracę systemów teleinformatycznych zapewnia łączne spełnienie przez system teleinformatyczny Użytkownika minimalnych wymagań technicznych w postaci dostępu do sieci Internet oraz odpowiedniego oprogramowania, umożliwiającego korzystanie z Internetu, za pomocą urządzenia końcowego, za pośrednictwem którego Użytkownik chce korzystać ze strony Platformy.
3. Korzystanie z wszelkich usług elektronicznych w sieci Internet, w tym również z Usług elektronicznych świadczonych na stronie Platformy, może wiązać się z pewnymi zagrożeniami, jak np. wprowadzenie szkodliwego oprogramowania do systemu teleinformatycznego Użytkownika czy pozyskania i modyfikacji danych Użytkownika przez nieuprawnione do tego osoby.
4. W celu zniwelowania ryzyk wskazanych w podpunkcie 3 powyżej, Usługodawca rekomenduje stosowanie środków technicznych, które są w stanie zapobiec wskazanym ryzykom, np. w postaci programów antywirusowych.

§7. Zasady korzystania ze strony Platformy

1. Użytkownik powinien korzystać ze strony Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem i jednocześnie z poszanowaniem zasad przyjętych w Regulaminie, zgodnie z przepisami prawa oraz przyjętymi zwyczajami.
2. Użytkownik w szczególności nie powinien:
 - a. dostarczać i przekazywać treści, które mogłyby być uznane za naruszające przepisy prawa, w szczególności za pośrednictwem formularzy dostępnych na stronie;
 - b. zamieszczać jakichkolwiek programów, plików, aplikacji, w tym również ich rozszerzeń, które mogłyby w negatywny sposób wpłynąć na działanie

- oprogramowania strony Platformy, urządzeń służących do jej działania, a także urządzeń lub oprogramowania innych Użytkowników (w tym w szczególności wirusów, trojanów i innego złośliwego oprogramowania);
- c. podejmować jakichkolwiek działań, które mogłyby doprowadzić lub doprowadziłyby do ingerencji w działanie strony Platformy (działania o charakterze programistycznym, hakerskim);
 - d. omijać zabezpieczeń strony Platformy poprzez wykorzystywanie tzw. luk bezpieczeństwa,
 - e. wykorzystywać treści zamieszczonych na stronie w sposób wykraczający poza użytek własny tj. naruszać prawa własności intelektualnej, o czym mowa w dalszej części Regulaminu.

§8. Zamówienie Pakietu

1. Strona internetowa Platformy prezentuje informacje o Pakietach, w szczególności poprzez prezentowanie ich opisów oraz cen. Informacje te nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego, lecz jedynie zaproszenie do zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, w rozumieniu art. 71 Kodeksu cywilnego.
2. Użytkownik może złożyć Zamówienie na Pakiet, poprzez specjalny formularz służący do składania Zamówień, tzw. koszyk zakupowy (dalej jako „Koszyk zakupowy/Koszyk”).
3. Warunkiem złożenia Zamówienia, a tym samym zawarcia Umowy o świadczenie Usługi SaaS jest posiadanie przez Użytkownika aktywnego konta poczty elektronicznej oraz Konta na Platformie.
4. Czynności zmierzające do zawarcia Umowy, a w szczególności złożenie Zamówienia mogą dokonywać jedynie osoby należycie umocowane do działania w imieniu Klienta. Przyjmuje się, że osoba składająca Zamówienie jest osobą upoważnioną przez Klienta do tych czynności.
5. W celu złożenia Zamówienia za pomocą Koszyka zakupowego, Klient powinien kierować się instrukcjami zamieszczonymi na stronie Platformy, w tym w szczególności:
 - a. wybrać rodzaj Pakietu, którym Klient jest zainteresowany i dodać go do Koszyka;
 - b. w miejscach do tego przeznaczonych wprowadzić dane niezbędne do realizacji Zamówienia i Umowy o świadczenie Usługi, jak np. imię i nazwisko, dane kontaktowe, firma, NIP;
 - c. wybrać metodę płatności oferowaną przez Usługodawcę;
 - d. zapoznać się z Regulaminem oraz Polityką prywatności;
 - e. poprzez zaznaczenie checkboxa oświadczyć, że Klient zapoznał się z Regulaminem;
 - f. wybrać przycisk finalizujący Zamówienie.

6. Usługodawca po złożeniu Zamówienia, na adres e-mail, z którego złożone zostało Zamówienie, przesyła Klientowi potwierdzenie warunków złożonego Zamówienia wraz z informacją lub dokumentem dotyczącym przedpłaty, które wskazują na termin płatności.
7. Poza Koszykiem zakupowym, Klient może złożyć Zamówienie na Pakiet za pomocą wiadomości e-mail. W tym celu Klient powinien skontaktować się z Usługodawcą i podać dane niezbędne do złożenia Zamówienia i zawarcia Umowy - w treści wiadomości wysłanej za pośrednictwem poczty elektronicznej.
8. Danymi niezbędnymi do złożenia Zamówienia i zawarcia Umowy są w szczególności rodzaj Pakietu, wybrana forma płatności, dane osobowe niezbędne do złożenia Zamówienia i zawarcia Umowy, tj. imię, nazwisko, firma, NIP, numer telefonu, adres poczty elektronicznej.
9. Usługodawca po złożeniu Zamówienia za pomocą maila - na adres e-mail, który Klient podał przy składaniu Zamówienia, przesyła Klientowi wiadomość e-mail, informującą o przyjętym Zamówieniu, zawierającą Regulamin i Politykę prywatności, z którymi Klient powinien się zapoznać oraz informację lub dokument dotyczący przedpłaty, które wskazują na termin pierwszej lub jednorazowej płatności. Wiadomość z podsumowaniem Zamówienia, mogą poprzedzać wiadomości służące ustaleniu konkretnego zakresu oferty lub danych niezbędnych do zawarcia Umowy.
10. Zamówienie złożone za pomocą metod opisanych w niniejszym pkt, stanowi ofertę elektroniczną zawarcia Umowy o świadczenie Usługi SaaS.
11. Usługodawca zastrzega sobie prawo odmowy realizacji Zamówienia względem Klienta, gdy Zamówienie nie zawiera wszystkich istotnych danych, gdy Klient opóźnia się z jakąkolwiek płatnością wobec Usługodawcy, w przypadku braku pozytywnej weryfikacji Zamówienia, o której mowa w podpunktach powyżej. O odmowie realizacji Zamówienia, niezależnie od przyczyny, Usługodawca poinformuje Klienta drogą mailową.

§9. Płatności i zawarcie Umowy o świadczenie Usługi SaaS

1. Wynagrodzenie za świadczenie Usługi SaaS jest określone w ramach ceny za Pakiet. Ceny Pakietów prezentowane są na stronie Platformy i podawane są w złotych polskich, przy czym jeśli w Zamówieniu indywidualnym uzgodniono inną kwotę wynagrodzenia niż prezentowaną na stronie Platformy, to obowiązuje kwota określona w Zamówieniu.
2. Ceny Pakietów prezentowane na stronie Platformy stanowią kwoty netto (bez VAT), chyba że wyraźnie wskazano inaczej.
3. Wynagrodzenie jest płatne z góry za każdy miesiąc kalendarzowy świadczenia Usługi. Usługodawca może wstrzymać się z rozpoczęciem świadczenia Usługi do

czasu zapłaty całości uzgodnionego wynagrodzenia.

4. Wynagrodzenie za Usługę jest należne jednorazowo z góry – za cały okres obowiązywania Umowy zawartej na czas oznaczony lub cyklicznie – z góry za każdy miesiąc kalendarzowy.
5. Wynagrodzenie może być opłacane za pomocą jednego z następujących sposobów:
 - a. przedpłaty za pośrednictwem przelewu bankowego na numer konta Usługodawcy wskazany na fakturze pro forma;
 - b. poprzez upoważnienie Usługodawcy do obciążenia karty płatniczej, której dane zostały podane na etapie składania Zamówienia;
 - c. płatności elektronicznej, w zakresie płatności szybkimi przelewami, obsługiwanej przez operatorów płatności, wskazanych na stronie Platformy.
6. Klient zostanie poinformowany o maksymalnym terminie dokonania płatności. W przypadku płatności elektronicznej pierwsza opłata powinna zostać dokonana niezwłocznie – przed wygaśnięciem sesji płatniczej udostępnionej przez operatora. Natomiast w przypadku przelewu tradycyjnego, płatność powinna zostać zrealizowana w terminie wskazanym na fakturze pro forma. Brak Przedpłaty skutkuje anulowaniem złożonego Zamówienia lub wstrzymaniem realizacji Usługi.
7. Za skuteczne dokonanie Przedpłaty uważa się, w przypadku płatności:
 - a. przelewem bankowym, o którym mowa w podpunkcie 3 lit. a – pojawienie się środków na rachunku bankowym Usługodawcy;
 - b. kartą płatniczą, o której mowa w podpunkcie 3 lit. b - uzyskanie pozytywnej autoryzacji transakcji oraz potwierdzenie jej realizacji przez operatora płatności obsługującego płatności na rzecz Usługodawcy;
 - c. elektronicznej, o której mowa w podpunkcie 3 lit. c - otrzymanie przez Usługodawcę informacji z systemu agenta rozliczeniowego o dokonaniu płatności przez Klienta.
8. Z chwilą otrzymania przedpłaty zawarta zostaje Umowa o świadczenie Usługi SaaS. Dostarczenie Regulaminu przed dokonaniem przedpłaty, brak sprzeciwu Klienta wobec treści Regulaminu oraz dokonanie przedpłaty oznaczają akceptację Regulaminu jako integralnej części zawieranej Umowy.
9. Umowa o świadczenie Usługi SaaS zawierana jest w języku polskim, o treści zgodnej z Regulaminem.
10. W przypadku wyboru przez Klienta przedpłaty w formie przelewu bankowego, po złożeniu Zamówienia Usługodawca niezwłocznie przesyła na adres poczty elektronicznej Klienta, z którego złożone zostało Zamówienie, fakturę pro forma obejmującą wynagrodzenie należne za okres od dnia rozpoczęcia świadczenia Usługi do końca bieżącego miesiąca kalendarzowego, obliczone proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do zakończenia tego miesiąca.
11. Faktura pro forma za każdy kolejny miesiąc kalendarzowy świadczenia Usługi wystawiana jest na pełną kwotę należną za dany miesiąc kalendarzowy i przesłana

Klientowi na adres poczty elektronicznej wskazany przy składaniu Zamówienia, na 7 dni przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca kalendarzowego.

12. Warunkiem kontynuowania świadczenia Usługi w kolejnym miesiącu kalendarzowym jest dokonanie przez Klienta płatności kwoty wskazanej na fakturze pro forma najpóźniej do dnia poprzedzającego rozpoczęcie danego miesiąca kalendarzowego.
13. W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony, brak dokonania płatności w terminie wskazanym na fakturze pro forma traktowany jest jako rezygnacja Klienta z dalszego korzystania z Usługi, ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego.
14. W przypadku, gdy przeprowadzenie płatności będzie dokonywane z użyciem karty płatniczej Klient zobowiązany jest do podpięcia swojej karty płatniczej do wybranego systemu płatności, obsługującego płatność cykliczną kartą, poprzez wskazanie wszystkich wymaganych do przeprowadzenia transakcji danych tej karty. Podana karta płatnicza musi zapewniać możliwość płatności online i być ważna, musi być wydana na rzecz Klienta, nie może być zastrzeżona lub zablokowana.
15. Klient zobowiązany jest zapewnić na rachunku, do którego karta została wydana, środki wystarczające do dokonania należnych płatności oraz niezwłocznie poinformować Usługodawcę o zastrzeżeniu karty, zmianie jej danych lub ustaniu jej ważności, jeżeli okoliczności te mogą mieć wpływ na realizację płatności.
16. W ramach płatności cyklicznej, opłata pobierana jest jednorazowo, każdego miesiąca kalendarzowego na 3 dni przed rozpoczęciem kolejnego miesiąca kalendarzowego.
17. Szczegółowe warunki dotyczące płatności cyklicznej określone są w regulaminie operatora płatności obsługującego płatność.
18. W przypadku, gdy opłata za kolejny okres rozliczeniowy nie może zostać zrealizowana za pośrednictwem karty płatniczej, Usługodawca wezwie Klienta do usunięcia naruszenia poprzez wybranie innej formy płatności w postaci przelewu na rachunek bankowy Usługodawcy lub płatność elektroniczną, o ile jest to możliwe. Usługodawca może również w takim przypadku dokonać zawieszenia świadczenia Usługi, np. poprzez zablokowanie dostępu i funkcjonalności Platformy, w tym do Asystenta AI do czasu wpłynięcia płatności za kolejny okres rozliczeniowy.
19. Usługodawca dostarcza Klientowi dowód zakupu w postaci faktury VAT.
20. Fakturę VAT oraz korektę faktury VAT uznaje się za doręczoną również poprzez wysłanie jej w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany przez Klienta w Zamówieniu lub adres e-mail, z którego Klient złożył Zamówienie, na co Klient wyraża zgodę. W przypadku korekty faktury VAT w formie elektronicznej Klient jest zobowiązany do potwierdzenia otrzymania jej poprzez wysłanie potwierdzenia w formie elektronicznej na adres e-mail Usługodawcy.

21. Otrzymane przez Usługodawcę środki są zaliczane na spłatę zaległości w następującej kolejności: koszty egzekwowane na mocy tytułów wykonawczych, odsetki, wynagrodzenie i opłaty zaległe oraz wynagrodzenie i opłaty bieżące.
22. Klient nie może potrącać ani odliczać kwot dochodzonych lub należnych od Usługodawcy w ramach innego zobowiązania jakie łączy go z Usługodawcą od wynagrodzenia jakie przysługuje Usługodawcy od Klienta w ramach Umowy, chyba że w ramach odrębnych ustaleń Strony postanowiły inaczej.
23. Uzgodniona przez Strony cena za Pakiet może ulec zmianie tylko w przypadku zdarzeń, na które Usługodawca nie ma wpływu, w tym w szczególności: zmiany cen usług zewnętrznych niezbędnych do świadczenia Usługi, takich jak hosting, infrastruktura chmurowa, dostęp do modeli AI, zmiany stawek podatkowych lub innych obowiązkowych opłat publicznoprawnych.
24. Zmiana ceny, o której mowa w podpunkcie 21, obowiązuje od początku kolejnego okresu rozliczeniowego następującego po dniu poinformowania Klienta o zmianie ceny i nie ma wpływu na okresy rozliczeniowe opłacone przed jej wejściem w życie.
25. Usługodawca informuje Klienta o zmianie ceny co najmniej 31 dni przed rozpoczęciem okresu rozliczeniowego, od którego nowa cena ma obowiązywać, przysyłając informację na adres poczty elektronicznej Klienta.
26. W przypadku braku akceptacji zmiany ceny, Klient jest uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego, bez ponoszenia dodatkowych opłat, pod warunkiem złożenia oświadczenia o rezygnacji najpóźniej do dnia poprzedzającego rozpoczęcie okresu rozliczeniowego, od którego nowa cena miałaby obowiązywać. Brak złożenia przez Klienta oświadczenia o rezygnacji w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, uważa się za akceptację zmienionej ceny.

§10. Warunki korzystania z Platformy oraz Usługi SaaS

1. Do prawidłowego korzystania z Usługi SaaS, niezbędne jest spełnienie przez urządzenie Klienta co najmniej następujących wymagań technicznych:
 - a. urządzenie końcowe (komputer stacjonarny, laptop, tablet lub inne urządzenie umożliwiające korzystanie z przeglądarki internetowej), wyposażone w sprawny procesor umożliwiający korzystanie z nowoczesnych przeglądarek internetowych;
 - b. minimum 2 GB pamięci RAM;
 - c. zainstalowany i aktualny, dowolny system operacyjny wspierany przez producenta systemu, w tym m.in. Windows 10 lub nowszy, macOS, Linux;
 - d. zainstalowana aktualna wersja jednej z następujących przeglądarek internetowych: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge; zalecane jest korzystanie z najnowszej stabilnej wersji przeglądarki w celu zapewnienia pełnej kompatybilności i bezpieczeństwa;

- e. stały dostęp do sieci Internet przez cały okres świadczenia Usługi, o przepustowości umożliwiającej stabilną transmisję danych – minimum 1 Mbps (zalecane 5 Mbps lub więcej).
2. Korzystanie z Usługi Asystenta AI wymaga:
- a. aktywnego Konta na stronie Platformy;
 - b. posiadania przez Klienta odpowiednich uprawnień administracyjnych do Kanału komunikacji elektronicznej, na której Asystent AI ma być konfigurowany i używany;
 - c. konfiguracji Asystenta AI z danymi firmy wskazanymi na Koncie, z bazą wiedzy, której Asystent AI ma używać do odpowiadania na pytania Użytkowników końcowych;
 - d. konfiguracji sposobu interakcji Asystenta AI z Użytkownikami końcowymi (jak np. tożsamość, wiadomość powitalna, styl konwersacji);
 - e. konfiguracji wyglądu widgetu Asystenta AI, który będzie prezentowany w wybranym Kanale komunikacji elektronicznej (np. główny kolor, kolor tekstu, tytuł okna);
 - f. skopiowania fragmentu kodu integracyjnego i dodania go do swojego Kanału komunikacji elektronicznej.
 - g. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Usługi SaaS lub nieprawidłowe działanie Usługi wynikające z:
 - i. niespełnienia przez Klienta wymagań technicznych niezbędnych do korzystania z Platformy oraz Usługi;
 - ii. nieprawidłowej integracji Asystenta AI z Kanałem komunikacji elektronicznej Klienta;
 - iii. problemów technicznych leżących po stronie infrastruktury teleinformatycznej Klienta lub dostawców usług internetowych;
 - iv. modyfikacji kodu integracyjnego.
 - h. Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w wymaganiach technicznych Usługi, jeżeli jest to uzasadnione względami technologicznymi, funkcjonalnymi lub bezpieczeństwa, przy czym zmiany te nie będą naruszać istoty Usługi, a Klient zostanie o nich poinformowany zgodnie z procedurą zmiany Regulaminu.
 - i. W ramach Konta Klient może w szczególności: przeglądać historię rozmów pomiędzy Asystentem AI a Użytkownikami końcowymi oraz zarządzać rozmowami, sprawdzać wykorzystanie Kredytów w okresie miesiąca kalendarzowego, zarządzać rozliczeniami, dodawać i edytować dokumenty dodane w bazie wiedzy, przeglądać różnego rodzaju statystyki związane z korzystaniem z Asystenta AI, dokonywać zmian w ustawieniach, tworzyć Subkonta dla osób, którym mają zostać nadane uprawnienia do korzystania z Konta.
 - j. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi SaaS wyłącznie w sposób zgodny z jej przeznaczeniem i postanowieniami niniejszego Regulaminu.
 - k. W związku z korzystaniem z Usługi SaaS, Klient nie może m.in.:
 - i. podejmować próby rozkodowania, odtwarzania, kopiowania lub analizowania sposobu działania Usługi SaaS w celu uzyskania kodu źródłowego, algorytmów lub funkcji, w tym próby stworzenia własnych rozwiązań konkurencyjnych;

- ii. kopiować funkcji, elementów interfejsu lub mechanizmów działania Usługi w celu stworzenia własnych rozwiązań konkurencyjnych;
 - iii. przekazywać danych logowania i dostępu do Platformy osobom trzecim;
 - iv. wprowadzać do Platformy lub korzystać z niej w sposób powodujący szkodliwe działanie oprogramowania, w tym wprowadzać wirusy, złośliwe skrypty lub innych szkodliwych oprogramowani czy elementów zakłócających działanie Usługi;
 - v. wykorzystywać API udostępnionego przez Usługodawcę w sposób niezgodny z przeznaczeniem, w tym w celu tworzenia własnych usług lub nadmiernego obciążenia systemu.
- l. Wszelkie naruszenia powyższych zasad mogą skutkować zablokowaniem Konta lub ograniczeniem dostępu do Platformy i Usługi SaaS na zasadach opisanych poniżej, a w razie szkód – dochodzeniem roszczeń na zasadach ogólnych prawa cywilnego.
- m. Usługodawca może zablokować Konto lub ograniczyć zakres świadczonej Usługi również w następujących przypadkach:
- i. opóźnienia o co najmniej dni z zapłatą wynagrodzenia za świadczenie Usługi;
 - ii. korzystania z Platformy w sposób bezprawny, naruszający przepisy prawa lub postanowienia Regulaminu;
 - iii. powzięcia uzasadnionych informacji, że osoba posługująca się kartą płatniczą nie jest jej uprawnionym posiadaczem;
 - iv. dokonania naruszeń związanych z korzystaniem z Konta.
- n. Klient zostanie poinformowany o blokadzie Konta lub wprowadzonym ograniczeniu w świadczeniu Usługi, w drodze wiadomości e-mail, niezwłocznie po blokadzie lub ustanowieniu ograniczenia. Ustanowienie blokady lub wprowadzenie ograniczenia pozostaje bez wpływu na obowiązek zapłaty wynagrodzenia za świadczone Usługi, zarówno zaległego, jak i bieżącego.
- o. Blokada lub ograniczenia zostają zdjęte niezwłocznie po wyjaśnieniu sytuacji lub usunięciu naruszenia, w wyniku którego doszło do blokady Konta lub ograniczenia w zakresie świadczenia Usługi.
- p. Blokada lub ograniczenie Konta jest równoznaczne z blokadą lub ograniczeniem wszystkich Subkont utworzonych w ramach Konta, którego dotyczy blokada lub ograniczenie.

§11. Realizacja Umowy o świadczenie Usługi

1. Po zaksięgowaniu pierwszej płatności za Usługę, Klient będzie miał możliwość konfiguracji Asystenta AI w swoim Kanale komunikacji w ciągu 24 godzin od momentu skutecznego dokonania płatności. Możliwość konfiguracji pojawi się na Koncie Klienta.
2. Usługodawca świadczy Usługę SaaS w sposób ciągły przez okres obowiązywania Umowy, w zakresie określonym w wybranym Pakiecie, wyrażonym w miesiącach kalendarzowych. Pierwszy miesiąc kalendarzowy rozpoczyna się z dniem, w którym

Klient otrzyma możliwość konfiguracji Asystenta AI na swoim Koncie.

3. W ramach Usługi SaaS Użytkownik końcowy może korzystać z Asystenta AI i otrzymywać odpowiedzi na wysyłane wiadomości w czasie rzeczywistym, w okresie aktywnej Usługi.
4. W przypadku, gdy Asystent AI nie jest w stanie udzielić odpowiedzi na zapytanie Użytkownika końcowego, w szczególności z uwagi na brak odpowiednich danych, zasobów w bazie wiedzy lub konieczność indywidualnej obsługi, Usługodawca jest zobowiązany do niezwłocznego przekazania Klientowi danych kontaktowych Użytkownika końcowego wskazanych w toku interakcji początkowej z Asystentem AI, w szczególności adresu e-mail, w drodze wiadomości e-mail lub za pośrednictwem innych środków komunikacji przewidzianych w Usłudze. Przekazanie danych kontaktowych następuje wyłącznie w celu umożliwienia Klientowi indywidualnego kontaktu z Użytkownikiem końcowym oraz realizacji obsługi zapytania, a Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za dalsze przetwarzanie tych danych jako administrator danych osobowych.
5. Zakupiony przez Klienta Pakiet posiada określoną liczbę Kredytów, które Klient może wykorzystać w danym miesiącu kalendarzowym.
6. Liczba Kredytów przyznanych w ramach Pakietu resetuje się automatycznie z początkiem każdego miesiąca kalendarzowego.
7. W pierwszym miesiącu kalendarzowym obowiązywania Umowy Klientowi przysługuje liczba Kredytów ustalona proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca tego miesiąca. Z początkiem każdego kolejnego miesiąca kalendarzowego Klientowi udostępniana jest pełna liczba Kredytów przypisana do wybranego Pakietu na cały miesiąc kalendarzowy.
8. Zużycie określonej w Pakiecie liczby Kredytów następuje w momencie wygenerowania jednej odpowiedzi przez Asystenta AI, niezależnie od liczby wiadomości wysłanych przez Użytkownika końcowego przed wygenerowaniem tej odpowiedzi. Odpowiedź Asystenta AI generowana jest po upływie określonego czasu technicznego (wskazanego na stronie Platformy), liczonego od ostatniej wiadomości wysłanej przez Użytkownika końcowego w ramach danej interakcji.
9. W przypadku wykorzystania wszystkich Kredytów w danym okresie rozliczeniowym dalsze korzystanie z Usługi w trybie generowania odpowiedzi jest niemożliwe do momentu odnowienia Kredytów w kolejnym okresie lub dokupienia dodatkowych Kredytów (jeżeli Usługodawca przewiduje taką możliwość). Kredyty można dokupić na zasadach opisanych w pkt dotyczących Zamówienia Pakietu oraz dotyczącym Płatności i zawarcia Umowy o świadczenie Usługi. Kredyty pojawiają się na Koncie Klienta niezwłocznie po dokonaniu zapłaty, jednak nie później niż w ciągu 24 godzin. Dokupione odrębnie Kredyty, które nie zostały wykorzystane w danym miesiącu kalendarzowym również nie przechodzą na kolejny miesiąc kalendarzowy.

10. W ramach Pakietu Klient otrzymuje wsparcie techniczne w zakresie konfiguracji i integracji Asystenta AI z Kanałami komunikacji elektronicznej, zgodnie z rodzajem wsparcia przewidzianym w wybranym Pakiecie.
11. Zakres wsparcia technicznego obejmuje wyłącznie pomoc związaną z konfiguracją i integracją Asystenta AI, a nie obejmuje m.in. obsługi systemów Klienta ani urządzeń Użytkowników końcowych.
12. W celu skorzystania ze wsparcia technicznego, Klient powinien napisać wiadomość e-mail na adres Usługodawcy. Usługodawca przyjmuje zgłoszenie w terminie odpowiednim dla Pakietu, z którego korzysta Klient. Czas rozwiązania problemu ustalany jest indywidualnie, w zależności od stopnia skomplikowania problemu. Gdy wsparcie techniczne i rozwiązanie problemu wymaga bezpośredniego kontaktu z Klientem, realizowane jest w Dni robocze, w godzinach pracy wskazanych na stronie Platformy.
13. Usługodawca może wprowadzać zmiany w funkcjonalnościach Asystenta AI, dostępnych Pakietach, liczbie Kredytów lub rodzaju wsparcia technicznego, z zachowaniem prawa Klienta do świadczenia Usługi zgodnie z wykupionym Pakietem do końca bieżącego okresu rozliczeniowego lub w przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony - do zakończenia Umowy o świadczenie Usługi.
14. W przypadku wprowadzenia zmian, Usługodawca poinformuje Klienta o zmianach za pośrednictwem wiadomości e-mail lub Platformy.

§12. Utrzymanie odpowiedniego poziomu Usługi SaaS

1. Usługodawca określa i zapewnia dostępność Platformy, w ramach której świadczy Usługę SaaS na poziomie 98.00% w skali roku.
2. W przypadku awarii spowodowanej przez Usługodawcę, skutkującej obniżeniem dostępności Usługi, wskazanej w podpunkcie powyżej, Usługodawca w ramach rekompensaty przedłuży świadczenie Usługi SaaS o okres 3 dni na każdy 1% przestoju Usługi.
3. Niezależnie od zadeklarowanej dostępności Platformy, Usługodawca ma prawo do wprowadzania przerw technicznych w dostępności Usługi, m.in. w sytuacjach wymagających naprawy lub konserwacji serwerów, urządzeń niezbędnych do świadczenia Usługi, przeprowadzania aktualizacji oprogramowania, zapewnienia bezpieczeństwa systemu, wdrażania nowych rozwiązań technologicznych lub zmian.
4. Łączny czas trwania przerw technicznych w ciągu roku nie przekroczy 48 godzin.
5. Usługodawca każdorazowo poinformuje Klienta o planowanej przerwie technicznej, niezwłocznie, jednak nie później niż na 24 godziny przed zaplanowaną przerwą techniczną, informując Klienta o zaplanowanej przerwie technicznej w drodze

wiadomości e-mail.

6. Usługodawca nie odpowiada za przestoje w świadczeniu Usługi w sytuacjach opisanych w pkt poniżej dotyczącym odpowiedzialności.
7. Klient może zgłosić awarię lub poinformować o innego rodzaju problemach technicznych w drodze wiadomości elektronicznej, na adres e - mail Usługodawcy.
8. Usługodawca przyjmie zgłoszenie niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia otrzymania wiadomości ze zgłoszeniem. Odpowiedź na zgłoszenie zostanie udzielona niezwłocznie od dnia przyjęcia zgłoszenia, jednak dokładny termin zależy od rodzaju problemu.
9. Klient dokonujący zgłoszenia powinien poinformować o swoich danych identyfikacyjnych oraz opisach awarii lub problem techniczny.

§13. Odpowiedzialność

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność za szkody wynikające z winy umyślnej Usługodawcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi wynikające z:
 - a. braku dostępu do Platformy z przyczyn powstałych po stronie Klienta (np. zablokowanie Konta z uwagi na naruszenia Regulaminu, brak płatności w terminie);
 - b. wystąpieniem siły wyższej, rozumianej jako zdarzenia o charakterze zewnętrznym, niemożliwe do przewidzenia w dniu zawarcia Umowy oraz którym Usługodawca nie mógł zapobiec, takie jak np.: długotrwała awaria sieci Internet, awaria hostingu, przedłużające się niedobory w dostawach energii, powódź, pożar, huragan, trzęsienie ziemi, wybuch, atak terrorystyczny, wojna, zamieszki, oraz działania państwa lub władz publicznych uniemożliwiające lub utrudniające prowadzenie spraw w zakresie związanym z wykonaniem Umowy, pandemię, epidemię, stan zagrożenia epidemiologicznego etc.;
 - c. przyczyn leżących po stronie podmiotów trzecich, za pomocą których Usługa jest świadczona;
 - d. nieprawidłowego korzystania z Usługi lub korzystania z niej niezgodnie z przeznaczeniem;
 - e. korzystania z Usługi w sposób niezgodny z Regulaminem lub obowiązującymi przepisami;
 - f. przerwy w świadczeniu Usług występujące z przyczyn technicznych lub niezależnych od Usługodawcy, problemów występujących w ramach infrastruktury sieciowej operatorów telekomunikacyjnych (np. u dostawcy hostingu, brak Internetu, brak prądu).
3. Odpowiedzialność Usługodawcy nie obejmuje utraconych korzyści.

4. Usługodawca odpowiada za szkodę do wartości wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta z tytułu świadczenia Usługi, w związku z którą wystąpiła szkoda.
5. Korzystanie z Usługi odbywa się wyłącznie na ryzyko Klienta, a Usługodawca nie udziela gwarancji i nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki korzystania przez Klienta z Usługi.
6. Usługodawca nie odpowiada za wyniki odpowiedzi wygenerowane przez Asystenta AI, z uwagi na brak wpływu na zachowanie modelu AI, dostarczanego przez zewnętrznego dostawcę.
7. Klient ponosi odpowiedzialność za treści udostępnione Użytkownikom końcowym, za spełnienie obowiązków prawnych, które na nim ciążyą w związku z korzystaniem z Usługi SaaS m.in. w związku z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz RODO.

§14. Poufność

1. Strony potwierdzają, że w ramach współpracy zgodnie z niniejszą Umową przekazywać mogą sobie nawzajem informacje, które stanowią tajemnice handlową Stron, lub w inny sposób są informacjami poufnymi Stron. Strony utrzymają w poufności wszelkie informacje odnoszące się do Umowy oraz Stron, w tym między innymi, know-how, dane techniczne, dokumenty, projekty, fotografie, wzory, badania rynkowe, informacje techniczne, technologiczne, operacyjne, finansowe, marketingowe, oraz wszelkie inne informacje określone przez Stronę przekazującą jako „poufne” („Informacje Poufne”), ujawnione (na piśmie, ustnie lub w inny sposób, bezpośrednio lub pośrednio) przez jedną ze Stron drugiej Stronie, zarówno przed jak i po dniu zawarcia niniejszej umowy oraz będą wykorzystywać Informacje poufne jedynie dla wykonania Umowy.
2. W okresie obowiązywania niniejszej umowy, Strona otrzymująca może ujawnić Informacje Poufne swoim pracownikom, współpracownikom oraz podmiotom powiązanym w zakresie, w jakim jest to niezbędne dla realizacji celów umowy.
3. Strona otrzymująca zapewni, aby każdy wyżej wymieniony odbiorca był świadomy zobowiązań do zachowania poufności Strony otrzymującej na podstawie Umowy oraz ich przestrzegał tak, jakby odbiorca był stroną Umowy oraz będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez odbiorcę jak za własne niewykonanie bądź nienależyte wykonanie zobowiązań z tytułu zachowania poufności.
4. Zobowiązania zawarte w niniejszym pkt nie będą miały zastosowania do jakichkolwiek informacji, które:
 - a. zostały ujawnione zgodnie z wymogiem prawnym jakimkolwiek organom administracyjnym, sądom lub władzom;

- b. są w dniu zawarcia Umowy lub w dowolnym czasie po tym dniu dostępne publicznie w sposób inny niż poprzez naruszenie Umowy przez Stronę otrzymującą lub któregośkolwiek z odbiorców;
- c. w odniesieniu do których Strona otrzymująca może udowodnić, że były jej znane przed ich ujawnieniem przez Stronę ujawniającą Stronie otrzymującą;
- d. zostały otrzymane przez Stronę otrzymującą zgodnie z prawem od osoby trzeciej.

§15. Reklamacja Usługi

1. Usługodawca dokłada wszelkich starań, aby świadczone Usługi były jak najwyższej jakości, jednak w przypadku wystąpienia nieprawidłowości w zakresie realizacji Usługi, tj. w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, Klient ma prawo do zgłoszenia reklamacji niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia, w którym miało miejsce zdarzenie podlegające reklamacji.
2. Klient może złożyć reklamację w dowolnie wybrany przez siebie sposób, za pośrednictwem wszystkich określonych form kontaktu, w szczególności Usługodawca rekomenduje kontakt za pośrednictwem wiadomości e - mail pod adresem: jszafranski@fibly.pl lub pod numerem telefonu: +48 518 202 239.
3. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji, Klient proszony jest o wskazanie takich elementów jak:
 - a. krótki opis, wskazujący czego dotyczy zgłoszenie reklamacyjne (opis sytuacji, okoliczności problemu związanych z wykonaniem Usługi);
 - b. datę zdarzenia, które jest przyczyną reklamacji;
 - c. dane osobowe identyfikujące Klienta, umożliwiające kontakt zwrotny i rozpatrzenie reklamacji.
4. Usługodawca rozpoznaje reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia reklamacyjnego. W przypadku, gdy reklamacja nie zostanie uznana, Klient zostanie poinformowany o przyczynach odrzucenia reklamacji.
5. W przypadku braków w reklamacji Usługodawca może skontaktować się z Klientem z wezwaniem do jej uzupełnienia, w niezbędnym zakresie, na co Klient będzie miał termin 7 dni, od daty otrzymania wezwania.

§16. Reklamacja Usług elektronicznych

1. Każdy Użytkownik może złożyć reklamację na Usługi elektroniczne świadczone za pośrednictwem Platformy, np. na różnego rodzaju nieprawidłowości w działaniu strony Platformy, zakładek, czy formularza kontaktowego.
2. Użytkownik może złożyć reklamację w dowolnie wybrany przez siebie sposób, za pośrednictwem wszystkich określonych form kontaktu, w szczególności Usługodawca rekomenduje kontakt za pośrednictwem wiadomości e-mail pod

adresem: jszafranski@fibly.pl lub pod numerem telefonu: +48 518 202 239

3. W celu sprawnego rozpatrzenia reklamacji, Użytkownik proszony jest o wskazanie takich elementów jak:
 - a. krótki opis, wskazujący czego dotyczy zgłoszenie reklamacyjne (opis sytuacji, okoliczności problemu);
 - b. datę opisywanego zdarzenia, które jest przyczyną reklamacji;
 - c. dane osobowe identyfikujące Użytkownika, umożliwiające kontakt zwrotny i rozpatrzenie reklamacji.
4. Usługodawca rozpoznaje reklamację niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Usługodawcę zgłoszenia reklamacyjnego.
5. W przypadku braków w reklamacji Usługodawca może skontaktować się z Użytkownikiem z wezwaniem do jej uzupełnienia, w niezbędnym zakresie, na co Użytkownik będzie miał termin 7 dni, od daty otrzymania wezwania.

§17. Wypowiedzenie i rozwiązanie Umowy o świadczenie Usługi SaaS

1. W przypadku Umowy zawartej na czas nieoznaczony, Strony mogą wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 3 – dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Brak płatności ze strony Klienta za kolejny miesiąc kalendarzowy w wymaganym terminie również jest jednoznaczny z wypowiedzeniem Umowy. Strony mogą wypowiedzieć Umowę w drodze wiadomości e-mail.
2. W przypadku Umowy zawartej na czas oznaczony, Strony mogą wypowiedzieć Umowę o świadczenie Usługi jedynie z ważnych powodów.
3. Usługodawca może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas oznaczony z ważnych powodów takich jak m.in.
 - a. naruszenia postanowień Regulaminu;
 - b. powtarzających się nieterminowych wpłat wynagrodzenia;
 - c. zaleganie z zapłatą wynagrodzenia wobec Usługodawcy przez co najmniej 14 dni;
 - d. jeśli generowane przez Klienta obciążenie uniemożliwia korzystanie z Usługi na współdzielonej Platformie innym Klientom, np. z uwagi na nadmierną liczbę aktywnych Użytkowników końcowych;
 - e. Klient posługuje się kartą płatniczą, której nie jest uprawnionym posiadaczem;
 - f. Klient próbuje wykorzystać Konto, Platformę lub Usługę do popełnienia przestępstwa lub innego czynu o charakterze bezprawnym;
 - g. Klient dokonuje próby nieautoryzowanej ingerencji w kod, system, API lub funkcjonalności Platformy;
 - h. dostarczania przez Klienta danych lub treści naruszających przepisy prawa lub dobre obyczaje.

4. Klient może wypowiedzieć Umowę zawartą na czas oznaczony z ważnych powodów, takich jak m.in.:
 - a. uporczywe przerwy w dostępności Usługi, których łączny czas znacząco przekracza dopuszczalny czas niedostępności zadeklarowany przez Usługodawcę;
 - b. stale powtarzających się błędów lub awarii Platformy lub Asystenta AI, uniemożliwiających korzystanie z Usługi zgodnie z Pakietem, których Usługodawca nie usunął w rozsądnym czasie pomimo zgłoszenia;
 - c. naruszenia przez Usługodawcę obowiązków w zakresie ochrony danych osobowych lub poufności danych Użytkowników końcowych;
 - d. istotnej zmiany warunków świadczenia Usługi, w tym ceny, liczby Kredytów lub rodzaju wsparcia technicznego, której Klient nie akceptuje;
 - e. długotrwałej awarii infrastruktury technicznej uniemożliwiającej korzystanie z Usługi, której Usługodawca nie może usunąć w rozsądnym czasie.
5. Strony mogą wypowiedzieć Umowę zawartą na czas oznaczony z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w drodze oświadczenia złożonego za pośrednictwem wiadomości e-mail.
6. W przypadku rażącego naruszenia postanowień Regulaminu lub Umowy przez Klienta, m.in. w sytuacjach takich jak próba wykorzystania Konta, Platformy lub Usługi do popełnienia czynu bezprawnego, Usługodawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym Klient nie jest uprawniony do zwrotu opłaconych środków za okres niewykorzystany, chyba że Strony uzgodnią inaczej.
7. Usługodawca może również wypowiedzieć Umowę w trybie natychmiastowym w sytuacji generowania obciążenia Platformy uniemożliwiającego korzystanie z Usługi innym Klientom. W takiej sytuacji Usługodawca zwróci Klientowi kwotę wynagrodzenia proporcjonalną za niewykorzystany okres świadczenia Usługi, w ciągu 14 dni od dnia wypowiedzenia Umowy.

§18. Własność intelektualna – treści dostępne na stronie Platformy i przekazywane przez Usługodawcę

1. Wszystkie treści dostarczane w ramach zawartej Umowy o świadczenie Usługi SaaS oraz treści dostępne na stronie Platformy, takie jak np. nazwa, domena, logo, opisy usług, dokumenty prawne (Regulamin, Polityka prywatności), interfejs Użytkownika, rozwiązania funkcjonalne, dokumentacja techniczna, a także oprogramowanie składające się na Platformę i Asystenta AI, w tym kod źródłowy oraz elementy kodu integracyjnego, układ funkcjonalny i elementy graficzne oprogramowania, wszelkie inne opisy i informacje zamieszczone na stronie (dalej jako „Treści”) - są utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz są nimi chronione.

2. Usługodawca oświadcza, że przysługujące mu prawa majątkowe do utworów nie są w żaden sposób ograniczone lub obciążone prawami osób trzecich.
3. Usługodawca oświadcza, że w zależności od Treści, ma prawo udzielić licencji lub dalszej licencji na korzystanie z Treści, na zasadach zgodnych z Ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. Na potrzeby niniejszego Regulaminu, Licencję stanowi zarówno licencja jak i dalsza licencja (sublicencja) w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. Usługodawca na korzystanie z wszystkich Treści zamieszczonych na stronie Platformy, o których mowa w podpunkcie 1 powyżej, udziela Użytkownikowi na czas nieoznaczony, nieodpłatnej, nieograniczonej terytorialnie i niewyłącznej Licencji do korzystania z wszystkich wskazanych Treści, w momencie wejścia na ich strony.
6. Usługodawca udziela niewyłącznej licencji na Treści dostarczone w ramach świadczenia Usług, na czas nieoznaczony, bez ograniczeń terytorialnych. Licencja udzielana jest w momencie wysłania Treści. Wynagrodzenie za udzieloną licencję uwzględnione jest w cenie zakupu Pakietu.
7. Usługodawca udziela Użytkownikowi licencji na Treści znajdujące się na stronie na następujących polach eksploatacji, dotyczących wykorzystywania Treści w dowolnej formie tylko i wyłącznie na własny użytek osobisty Użytkownika lub Klienta, tj.:
 - a. zapoznawanie się z Treściami na stronie Platformy w ramach korzystania ze stron Platformy;
 - b. wydruk Treści wyłącznie na własne potrzeby niekomercyjne Użytkownika;
 - c. tymczasowe zwielokrotnienie Treści w pamięci urządzenia, w celu korzystania z Platformy zgodnie z jego przeznaczeniem.
8. Usługodawca udziela Klientowi oraz Uczestnikowi licencji na Treści dostarczane w ramach świadczenia Usługi, na następujących polach eksploatacji, dotyczących wykorzystywania Treści w dowolnej formie tylko i wyłącznie na użytek związany z realizacją zawartej Umowy tj.:
 - a. czasowe zwielokrotnianie elementów kodu integracyjnego wyłącznie w pamięci urządzeń i systemów teleinformatycznych Klienta, w zakresie niezbędnym do uruchomienia, konfiguracji i korzystania z Usługi SaaS;
 - b. wprowadzenie udostępnionych elementów kodu integracyjnego do Kanałów komunikacji elektronicznej Klienta wyłącznie w celu integracji Asystenta AI i zapewnienia jego prawidłowego działania;
 - c. korzystanie z funkcjonalności Asystenta AI oraz Platformy za pośrednictwem interfejsu Użytkownika i panelu administracyjnego, zgodnie z przeznaczeniem Usługi i wybranym Pakietem;
 - d. wyświetlanie efektów działania Asystenta AI Użytkownikom końcowym w Kanałach komunikacji elektronicznej Klienta.

9. Użytkownikowi nie przysługuje prawo do udzielania sublicencji w zakresie Licencji udzielonych zgodnie z niniejszym punktem Regulaminu.
10. Użytkownik oraz Klient nie powinien bez zgody Usługodawcy, w jakikolwiek sposób rozpowszechniać, modyfikować, publikować, udostępniać lub w jakikolwiek inny sposób wykorzystywać Treści, w sposób wykraczający poza określony powyżej zakres.
11. Złamanie przez Użytkownika oraz Uczestnika zasad wskazanych w niniejszym punkcie, stanowić będzie naruszenie praw autorskich Usługodawcy lub innych podmiotów, co może wiązać się z odpowiedzialnością cywilną oraz karną.

§19. Własność intelektualna – treści publikowane w ramach opinii i dodawane na Koncie w ramach konfiguracji Asystenta AI

1. Treści publikowane przez Klienta w ramach opinii i dodawane na Koncie w ramach konfiguracji Asystenta AI, jak np. logotypy, oznaczenia handlowe, znaki towarowe – mogą być utworami w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, co oznacza, że są nimi chronione oraz zostały legalnie wprowadzone na rynek polski.
2. W przypadku gdy treści, o których mowa w podpunkcie powyżej posiadają cechy utworu w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, Klient, który przekazał Usługodawcy opinię lub treści w ramach konfiguracji, oświadcza, że przysługują mu prawa majątkowe do dodanych treści i nie są w żaden sposób ograniczone lub obciążone prawami osób trzecich.
3. Udostępniając Usługodawcy treści, Klient oświadcza, że ma prawo udzielić licencji lub dalszej licencji na korzystanie z treści, na zasadach zgodnych z Ustawą o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. Na potrzeby niniejszego Regulaminu, Licencję stanowi zarówno licencja jak i dalsza licencja (sublicencja) w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
5. Udostępniając Usługodawcy treść będącą utworem, Klient udziela Usługodawcy na czas nieoznaczony, nieodpłatnej, nieograniczonej terytorialnie i niewyłącznej Licencji do korzystania z wszystkich opublikowanych treści (dalej zwanych: „Przedmiotem Licencji”).
6. Klient udziela Usługodawcy Licencji do korzystania z Przedmiotu Licencji w postaci opinii na następujących polach eksploatacji:
 - a. publiczne udostępnianie treści w taki sposób, aby każdy mógł mieć do niej dostęp w miejscu i czasie przez siebie wybranym (w sieci Internet);

- b. publiczne wyświetlanie;
 - c. republikację opinii;
 - d. utrwalanie i zwielokrotnianie opinii, wytwarzanie dowolną techniką egzemplarzy opinii, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
 - e. rozpowszechnianie opinii w celach promocji i reklamy Platformy Usługodawcy, Usług i jego działalności gospodarczej.
7. Klient udziela Usługodawcy Licencji na treści zamieszczone w ramach opinii w momencie udostępnienia Usługodawcy treści opinii.
 8. Klient udziela Usługodawcy Licencji do korzystania z Przedmiotu Licencji w postaci treści wprowadzonych do konfiguracji Asystenta AI na następujących polach eksploatacji:
 9. wprowadzanie i przechowywanie Przedmiotu Licencji w systemach teleinformatycznych Usługodawcy w zakresie niezbędnym do konfiguracji, uruchomienia i integracji Asystenta AI;
 10. wykorzystanie Przedmiotu Licencji w interfejsie Asystenta AI i w Kanałach komunikacji elektronicznej Klienta, wyłącznie w celu umożliwienia prawidłowego działania Asystenta AI i świadczenia Usługi;
 11. przetwarzanie Przedmiotu Licencji w sposób konieczny do utrzymania funkcjonalności, analizy i poprawy jakości Usługi;
 12. wyświetlanie lub udostępnianie Przedmiotu Licencji Użytkownikom końcowym wyłącznie w kontekście korzystania z Asystenta AI i jego funkcjonalności.
 13. Klient udziela Usługodawcy Licencji na treści zamieszczone w ramach konfiguracji Asystenta AI w momencie zapisania ustawień konfiguracji i Konta.
 14. Usługodawcy przysługuje prawo do udzielania sublicencji w zakresie Licencji udzielonych zgodnie z niniejszym punktem Regulaminu.

§20. Dane osobowe i pliki cookies

1. Przekazywanie danych osobowych przez Użytkownika za pośrednictwem strony Platformy, np. wprowadzenie przez Użytkownika danych osobowych do formularza kontaktowego oraz poprzez zawarcie Umowy o świadczenie Usługi SaaS powoduje, że Usługodawca staje się administratorem tych danych w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych (RODO).
2. Dane osobowe Użytkownika mogą być także przetwarzane poprzez wykorzystanie plików cookies.
3. Więcej informacji w zakresie przetwarzania danych osobowych i wykorzystywania plików cookies znajduje się w Polityce prywatności.

4. W zakresie danych osobowych Użytkowników końcowych, wprowadzonych do Asystenta AI, Usługodawca pełni rolę podmiotu przetwarzającego dane osobowe w związku ze świadczeniem Usługi SaaS.
5. Zakres, cel, sposób oraz czas przetwarzania przez Usługodawcę danych osobowych Użytkowników końcowych określa odrębna Umowa powierzenia przetwarzania danych, zawarta pomiędzy Klientem a Usługodawcą, stanowiąca załącznik nr 3 do Regulaminu.

§21. Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w języku polskim.
2. Prawem właściwym dla rozstrzygania wszelkich sporów powstałych na gruncie Regulaminu jest prawo polskie, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią w tym zakresie inaczej.
3. W przypadku sporów w odniesieniu do Klientów, sądem miejscowo właściwym będzie sąd miejscowo właściwy dla Usługodawcy.
4. Każda ze Stron Umowy o świadczenie Usługi SaaS uprawniona jest do przeniesienia całości lub części swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy na dowolny podmiot trzeci, jednakże Klient uprawniony jest do tego wyłącznie za uprzednią, pisemną zgodą Usługodawcy.
5. Klient zobowiązany jest do niezwłocznego zawiadamiania Usługodawcy o wszelkich zmianach adresów do doręczeń, upoważnień, pełnomocnictw, pod rygorem uznania za ważną korespondencji oraz realizacji Zamówień złożonych przez dotychczasowo umocowane lub upoważnione osoby i uznania za skuteczne doręczenia pod ostatni wskazany adres korespondencyjny oraz adres e-mail.
6. Regulamin może zostać zmieniony w każdym czasie, np. w przypadku zmiany przepisów prawa, zmiany danych kontaktowych do Usługodawcy, wprowadzenia modyfikacji w zakresie obsługi Klienta, zmiany w zakresie świadczenia Usługi, które mają wpływ na zapisy w Regulaminie, czy wprowadzenie zmian poprzez dodanie/usunięcie funkcji dostępnych na stronie, które mogą mieć wpływ na treść Regulaminu - o czym Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez zamieszczenie przez Usługodawcę informacji na stronie głównej Platformy.
7. Użytkownicy posiadający Konto, gdy zmiany dotyczą zasad związanych z korzystaniem i prowadzeniem Konta, zostaną poinformowani o zmianach również poprzez wysłanie wiadomości elektronicznej, na adres e-mail, na który założone zostało Konto. Użytkownicy, którzy nie akceptują nowej treści Regulaminu, zostaną zobowiązani zawiadomić o tym Usługodawcę w ciągu 14 dni od dnia poinformowania ich o zmianie. Brak akceptacji Regulaminu jest jednoznaczny z rozwiązaniem Umowy o świadczenie Usługi elektronicznej w postaci prowadzenia Konta, w związku

z czym Konto Użytkownika zostanie usunięte.

8. Zmiana Regulaminu nie może wpłynąć na prawa i obowiązki wynikające z umów zawartych przed wprowadzeniem zmian. Dla takich umów obowiązuje Regulamin w brzmieniu zaakceptowanym przez Użytkownika w momencie zawarcia umowy.
9. Zmiany Regulaminu wejdą w życie w terminie 14 dni od dnia ich ogłoszenia.
10. Regulamin w obecnej wersji funkcjonuje od dnia 15.02.2026 r.

Załącznik nr 1 – Formularz reklamacji Usługi SaaS

Dane adresata (Klienta):

.....
.....
.....

SAMU.PL JAKUB SZAFRAŃSKI
ul. Franciszka Rakoczego 23 lok. 308
80 – 288 Gdańsk

Oświadczenie o reklamacji Usługi SaaS

Niniejszym informuję, że w związku z zakupioną Usługą SaaS, Pakiet o nazwie....., nr Zamówienia:, składam reklamację dotyczącą świadczenia Usługi. Problem związany z Usługą miał miejsce i polegał na:

.....
.....
.....
.....

.....
Data i podpis

*niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 2 – Formularz reklamacji usługi elektronicznej

Dane adresata (Klienta):

.....
.....
.....

SAMU.PL JAKUB SZAFRAŃSKI
ul. Franciszka Rakoczego 23 lok. 308
80 – 288 Gdańsk

Oświadczenie o reklamacji usługi elektronicznej

Niniejszym, informuję, że w związku z korzystaniem z usług elektronicznych na stronie Platformy, składam reklamację na następującą usługę lub usługi..... (np. przeglądanie treści zamieszczonych na stronie Platformy, korzystanie z formularza kontaktowego).

Problem miał miejsce (proszę o wpisanie daty i godziny) i polegał na:

.....
.....
.....
.....
.....

(proszę o opis problemu, np. błąd przy wysyłaniu wiadomości za pośrednictwem formularza kontaktowego).

.....

Data i podpis

(*) Niepotrzebne skreślić