REGULAMIN APLIKACJI CLOSR AI

Spis treści

POSTANOWIENIA OGÓLNE **2**

DEFINICJE **2**

WYMAGANIA TECHNICZNE I BEZPIECZEŃSTWO **3**

OGÓLNE ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUG **4**

UMOWA O DOSTARCZANIE USŁUGI **5**

FUNKCJE KOMUNIKACYJNE **6**

STANOWISKA **7**

OPŁATY I ROZLICZENIA **7**

CENNIK **8**

REKLAMACJE **8**

TREŚCI I OPINIE USŁUGOBIORCY **9**

ODPOWIEDZIALNOŚĆ **11**

WYKORZYSTANIE SZTUCZNEJ INTELIGENCJI (AI) **12**

WSPÓŁPRACA MARKETINGOWA **12**

WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA USŁUGODAWCY **13**

DANE OSOBOWE **13**

ZMIANA REGULAMINU **13**

POSTANOWIENIA KOŃCOWE **14**

§ 1.
Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin (dalej: „**Regulamin**") określa zasady i warunki korzystania z aplikacji webowej oraz mobilnej „**Closr AI"** (dalej: „**Aplikacja**") działającej pod adresem https://closrai.pl/ oraz dostępnej do pobrania ze Sklepu Google oraz App Store.
2. Aplikacja jest kompleksowym systemem CRM z dodatkową funkcjonalnością nagrywania rozmów telefonicznych po uprzedniej konfiguracji – dedykowaną w szczególności dla biur nieruchomości i agentów nieruchomości.
3. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej: „**Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną**").
4. Dostawcą usług jest **CLOSR AI** sp. z o.o. (adres siedziby: ul. Aleja Powstania Warszawskiego 15, 31-539 Kraków), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001242599, posiadająca NIP: 6751829009, numer REGON: 54481605100000, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 5 000 zł (pięć tysięcy złotych), wpłacony w całości (dalej: „**Usługodawca**").
5. Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pomocą poczty elektronicznej – pod adresem: **kontakt@closrai.pl**
6. Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych) (dalej: „**DSA**"), Usługodawca wyznaczył punkt kontaktowy służący do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich UE, Komisją Europejską, Radą ds. Usług Cyfrowych oraz Usługobiorcami Aplikacji w sprawach objętych regulacją DSA. Punkt kontaktowy jest dostępny pod adresem: **kontakt@closrai.pl**
7. Dostępne w Aplikacji informacje o usługach świadczonych przez Usługodawcę, w szczególności ich opisy, parametry techniczne i użytkowe oraz ceny, stanowią zaproszenie do zawarcia umowy w rozumieniu art. 71 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (dalej: „**Kodeks cywilny**").
8. Przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji Usługobiorca zobowiązany jest zapoznać się z Regulaminem oraz Polityką prywatności.
9. Aplikacja jest przeznaczona wyłącznie dla Przedsiębiorców. Usługodawca nie świadczy Usług dla Konsumentów.

§ 2.
Definicje

Użyte w Regulaminie wyrazy pisane wielką literą mają następujące znaczenie:

1) **Aplikacja** – kompleksowy system CRM z dodatkową funkcjonalnością nagrywania rozmów telefonicznych po uprzedniej konfiguracji – dedykowany w szczególności dla biur nieruchomości i agentów nieruchomości, skierowany do Przedsiębiorców;
2) **Cennik** – dokument lub informacja określająca aktualną cenę Usługi, Okres Subskrypcji, wariant jej działania i inne warunki tam wskazane;
3) **Kodeks cywilny** - termin zdefiniowany w § 1 ust. 7 Regulaminu;
4) **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
5) **Konto** - panel tworzony w systemie informatycznym Aplikacji, umożliwiający Usługobiorcy korzystanie z jej funkcjonalności;

6) **Okres Subskrypcji** – okres, na który Usługodawca udostępnia Usługobiorcy Usługę zgodnie z Cennikiem;
7) **Opinia** – opinia Usługobiorcy o Aplikacji, obejmująca opis doświadczeń Usługobiorcy związanych z korzystaniem z Usługi;
8) **Opłata Subskrypcyjna** – opłata uiszczana przez Usługobiorcę z góry w zamian za Usługę, ustalana zgodnie z Cennikiem obowiązującym w chwili jej zamówienia;
9) **Polityka prywatności** - dokument zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych Usługobiorców przez Usługodawcę;
10) **Przedsiębiorca** - osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową;
11) **Regulamin** - termin zdefiniowany w § 1 ust. 1 Regulaminu;
12) **Stanowiska –** dodatkowe konta w ramach Usługi tworzone przez Usługodawcę na prośbę Usługobiorcy dla Użytkowników, którzy mają korzystać z Aplikacji w ramach Umowy;
13) **Treści Usługobiorcy/Treści** – wszelkie dane (w tym dane osobowe), pliki elektroniczne, informacje i materiały zapisane przez Usługobiorcę na Koncie lub przez Użytkowników w ramach Stanowisk;
14) **Umowa o dostarczanie Usługi/Umowa** – umowa o dostarczanie usługi cyfrowej, na podstawie, której Usługodawca zobowiązuje się odpłatnie dostarczać na rzecz Usługobiorcy Usługę na zasadach i warunkach opisanych w wybranym wariancie w Cenniku;
15) **Usługa** – usługa cyfrowa, polegająca na umożliwieniu Usługobiorcy przez Usługodawcę korzystania z funkcjonalności Aplikacji w ramach wybranego wariantu, na zasadach i warunkach opisanych w Cenniku;
16) **Usługobiorca** – Przedsiębiorca korzystający z Aplikacji na gruncie Umowy;
17) **Usługodawca** – termin zdefiniowany w § 1 ust. 4 Regulaminu;
18) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - termin zdefiniowany w § 1 ust. 3 Regulaminu;
19) **Użytkownik –** osoba korzystająca z danego Stanowiska z upoważnienia Usługobiorcy, za której działania i zaniechania odpowiada Usługobiorca jak za własne.

§ 3.
Wymagania techniczne i bezpieczeństwo

1. W celu prawidłowego korzystania przez Usługobiorcę z usług świadczonych przez Usługodawcę za pomocą Aplikacji, niezbędne jest łącznie:
   1) połączenie z siecią Internet;
   2) posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet;
   3) posiadanie urządzenia z systemem operacyjnym Android 7 lub wyższym lub iOS 15.0 lub wyższym;
   4) korzystanie z przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych, powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW oraz obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki typu cookies;
   5) zainstalowania Aplikacji na urządzeniu mobilnym (w przypadku korzystania z wersji mobilnej);

6) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.

2. W ramach Aplikacji zabronione jest korzystanie przez Usługobiorców z wirusów, botów, robaków bądź innych kodów komputerowych, plików czy programów (w szczególności automatyzujących procesy skryptów i aplikacji bądź innych kodów, plików lub narzędzi).
3. Usługodawca informuje, że wykorzystuje kryptograficzną ochronę transferu elektronicznego oraz treści cyfrowych przez zastosowanie właściwych środków logicznych, organizacyjnych i technicznych, w szczególności w celu uniemożliwienia dostępu osobom trzecim do danych, w tym przez szyfrowanie SSL, stosowanie haseł dostępu oraz programów antywirusowych czy przeciw niechcianemu oprogramowaniu.
4. Usługodawca informuje, że pomimo stosowania zabezpieczeń, o których mowa w ust. 3 powyżej korzystanie z sieci Internet oraz usług świadczonych drogą elektroniczną może być zagrożone dostaniem się do systemu teleinformatycznego oraz urządzenia Usługobiorcy, szkodliwego oprogramowania lub uzyskaniem dostępu do danych znajdującym się na tym urządzeniu przez osoby trzecie. W celu zminimalizowania powołanego zagrożenia Usługodawca zaleca stosowanie programów antywirusowych lub środków chroniących identyfikację w sieci Internet.

§ 4.
Ogólne zasady korzystania z Usług

1. Korzystanie z Aplikacji jest odpłatne – zgodnie z Cennikiem (chyba, że Cennik przewiduje bezpłatny plan). Usługodawca zastrzega sobie prawo do wprowadzenia w przyszłości dodatkowych, opcjonalnych funkcji lub usług, które mogą być dostępne za dodatkową opłatą. O każdej zmianie dotyczącej wprowadzenia płatnych funkcji Usługodawca poinformuje Usługobiorcę z odpowiednim wyprzedzeniem.
2. Usługobiorca jest zobowiązany do zapłaty Opłaty Subskrypcyjnej na zasadach i warunkach opisanych w Cenniku oraz w ramach wybranego wariantu.
3. Usługodawca w ramach nadzoru administracyjnego ma dostęp do wszelkich Treści Usługobiorcy, znajdujących się na jego Koncie oraz Stanowiskach, poprzez uprawnienia super administratora w ramach Aplikacji.
4. W przypadku wystąpienia problemów technicznych związanych z funkcjonowaniem Aplikacji, Usługobiorca ma możliwość ich zgłoszenia mailowo na adres support@closrai.pl.
5. Usługobiorca korzystający z usług świadczonych przez Usługodawcę zobowiązany jest podawać wyłącznie dane (w tym dane osobowe) zgodne ze stanem rzeczywistym. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych.
6. Jeden Usługobiorca może założyć w Aplikacji na jeden adres e-mail tylko jedno Konto.
7. Zawarcie Umowy o dostarczanie Usługi wymaga rejestracji (utworzenia Konta).
8. Usługodawca oświadcza, a Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że wersja webowa Aplikacji nie wymaga instalowania aktualizacji, natomiast korzystanie z Aplikacji w wersji mobilnej może wymagać instalowania jej aktualizacji przez Usługobiorcę. Usługodawca będzie każdorazowo informował Usługobiorca o konieczności zainstalowania aktualizacji Aplikacji w wersji mobilnej za pomocą komunikatu wyświetlanego w ramach Aplikacji.
9. W przypadku, gdy czynności w Aplikacji dokonuje osoba fizyczna działająca w imieniu Usługobiorcy niebędącego osobą fizyczną, dokonanie takiej czynności jest równoznaczne ze złożeniem przez osobę fizyczną dokonującą takiej czynności oświadczenia, że jest ona uprawniona do reprezentowania Usługobiorcy. Usługodawca jest uprawniony do żądania od takiej osoby fizycznej przedłożenia dowodu posiadania przez nią uprawnień do reprezentowania Usługobiorcy, w

szczególności dokumentu pełnomocnictwa lub wyciągu z właściwego rejestru. W przypadku dokonania czynności w imieniu Usługobiorcy pomimo braku uprawnień do jego reprezentowania, osoba fizyczna dokonująca tej czynności ponosi odpowiedzialność przewidzianą w przepisach Kodeksu cywilnego.

10. Dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym jest zabronione.
11. Usługobiorca jest zobowiązany do korzystania z usług świadczonych przez Usługodawcę w sposób zgodny z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, postanowieniami Regulaminu, a także z dobrymi obyczajami.
12. Za naruszenie Regulaminu uznaje się w szczególności:
    1) dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;
    2) korzystanie przez Usługobiorcę z Usługi i funkcjonalności niezgodnie z ich przeznaczeniem;
    3) podanie przez Usługobiorcę nieprawdziwych lub niepełnych danych;
    4) założenie przez Usługobiorcę więcej niż jednego Konta przy użyciu tego samego adresu e-mail.
13. W przypadku stwierdzenia naruszenia Regulaminu, Usługodawca może wezwać Usługobiorcę do usunięcia naruszenia i wyznaczyć mu w tym celu termin nie krótszy niż 24 godziny.
14. W przypadku braku usunięcia naruszenia Regulaminu przez Usługobiorcę – Usługodawca ma prawo do zablokowania dostępu do Aplikacji, do momentu usunięcia naruszenia, o którym mowa w ust. 12 i 13.
15. Wszelkie oświadczenia, wezwania, zawiadomienia i informacje, o których mowa w Regulaminie, mogą być przekazywane za pomocą poczty elektronicznej, chyba że szczególne postanowienie Regulaminu stanowi inaczej.
16. Usługobiorca jest świadomy, że Usługodawca nie jest stroną żadnej umowy, sporu ani innego zobowiązania lub stosunku prawnego pomiędzy Usługobiorcą, a innymi osobami, w szczególności jego klientami, kontrahentami, pracownikami i współpracownikami. Usługodawca zapewnia jedynie techniczne narzędzie do optymalizacji pracy Usługobiorcy.

§ 5.
Umowa o dostarczanie Usługi

1. Na podstawie Umowy o dostarczanie Usługi, Usługodawca umożliwia Usługobiorcy (w zakresie wynikającym z wybranego wariantu z Cennika) korzystanie z funkcjonalności Aplikacji.
2. W ramach Aplikacji i wybranego wariantu z Cennika – udostępniane są następujące funkcjonalności:
    1) moduł CRM;
    2) moduł nagrywania rozmów;
    3) możliwość wgrywania i przechowywania danych;
    4) automatyczne notatki z rozmów;
    5) możliwość automatyzacji wysyłki SMS;
    6) możliwość automatyzacji wysyłki e-mail.

    - szczegółowy opis funkcjonalności znajduje się na stronie internetowej https://closrai.pl/how-it-works.
3. W celu zawarcia Umowy o dostarczanie Usługi, Usługobiorca powinien wykonać następujące czynności:
    1) wejść na stronę internetową Aplikacji i przejść i zaznaczyć opcję „Cennik”;

2) w wyświetlającym się formularzu uzupełnić wymagane dane lub wybrać rejestrację za pośrednictwem zewnętrznego uwierzytelnienia poprzez Google lub Apple i przejść przez proces uwierzytelnienia;
3) obowiązkowo zaznaczyć checkbox'a przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności oraz akceptacji ich postanowień;
4) wybrać odpowiedni wariant z Cennika;
5) kliknąć przycisk „Zapłać".
6) opłacić Opłatę Subskrypcyjną za pośrednictwem zintegrowanych systemów płatności.

4. Korzystanie z Aplikacji wymaga rejestracji, założenia Konta i uiszczenia Opłaty Subskrypcyjnej. Wraz z uiszczeniem Opłaty Subskrypcyjnej zawierana jest Umowa.
5. Usługobiorca uzyskuje dostęp niezwłocznie po zawarciu Umowy o dostarczanie Usługi.
6. Dla podmiotów zainteresowanych skorzystaniem z Aplikacji w zakresie wykraczającym poza 5 Stanowisk – Cennik przewiduje plan Enterprise. W takim wypadku – Usługodawca dokonuje ustaleń co do zakresu, rozliczeń oraz innych okoliczności istotnych dla Umowy za pośrednictwem odrębnych kanałów komunikacji – w szczególności poczty elektronicznej. W celu skorzystania z rozwiązania Enterprise należy skontaktować się bezpośrednio z Usługodawcą.
7. Pełne korzystanie z funkcjonalności Aplikacji – w szczególności z możliwości nagrywania rozmów, tworzenia z nich notatek oraz zautomatyzowanej wysyłki SMS/e-mail wymaga odrębnego, manualnego skonfigurowania telefonu komórkowego oraz integracji z Aplikacją. Takie działanie może wymagać zaakceptowania dodatkowych warunków i dokumentów stron trzecich. Szczegółowa instrukcja konfiguracji oraz integracji jest dostępna z panelu Konta oraz jest przesyłana po zawarciu Umowy przez Usługodawcę.
8. Usługobiorca ma prawo do:
    1) pobrania wszystkich swoich danych w formacie JSON/CSV/XML,
    2) przeniesienia danych do konkurencyjnego systemu,
    3) otrzymania pełnej historii wygenerowanych treści.

    Dane udostępniane są w terminie 30 dni od zgłoszenia takiego żądania.

§ 6.
Funkcje Komunikacyjne

1. Usługobiorca ma możliwość korzystania z funkcji nagrywania połączeń telefonicznych, automatycznego tworzenia notatek z połączeń telefonicznych i przesyłania danych z połączeń telefonicznych do modułu CRM (dalej: „Funkcje Komunikacyjne").
2. Usługobiorca ma obowiązek poinformować – swoich klientów oraz wszelkie osoby, których rozmowy z Usługobiorcą są przedmiotem Funkcji Komunikacyjnych – o wykorzystaniu Aplikacji, w szczególności o nagrywaniu rozmowy i sposobie wykorzystania nagrania przed wykorzystaniem Funkcji Komunikacyjnych. W szczególności dotyczy to przekazanie odpowiedniej informacji przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy oraz w polityce prywatności lub klauzuli informacyjnej Usługobiorcy – zgodnie z RODO.
3. Usługobiorca ma obowiązek pobrania od swoich klientów oraz wszelkich osób, których rozmowy są przedmiotem Funkcji Komunikacyjnych – wszelkich niezbędnych zgód wymaganych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności zgody na przetwarzanie danych osobowych w ramach Aplikacji i Funkcji Komunikacyjnych – zgodnie z RODO.

4. Usługodawca nie odpowiada za brak poinformowania klientów oraz innych osób, których rozmowy mają być przedmiotem wykorzystania Funkcji Komunikacyjnych, jak również nie odpowiada za brak pozyskania odpowiednich zgód i zezwoleń, w szczególności z zakresu RODO. Wyłącznie odpowiedzialny w tym zakresie jest Usługobiorca oraz jego Użytkownicy prowadzący rozmowy.
5. Usługobiorca zapewnia, że w ramach umowy do Aplikacji zostaną wgrane wyłącznie dane, w tym dane osobowe, które zostały uzyskane w sposób zgodny z prawem oraz których Usługobiorca może używać w celu korzystania z Aplikacji.
6. Usługodawca zapewnia predefiniowaną funkcjonalność, w ramach której automatycznie przed rozpoczęciem rozmowy telefonicznej, Aplikacja odczytuje każdemu klientowi lub osobie, której rozmowy są przedmiotem Funkcji Komunikacyjnych – informację o interakcji z systemem sztucznej inteligencji.

§ 7.
Stanowiska

1. Usługobiorca otrzymuje dostęp do Konta jako administrator. W ramach funkcjonalności Aplikacji – Usługobiorca ma możliwość w ramach konta administratora do tworzenia Stanowisk.
2. Stanowiska tworzone są przez Usługodawcę na wniosek Usługobiorcy.
3. Użytkownik w celu skorzystania ze Stanowiska musi zarejestrować się w Aplikacji e-mailem podanym przez Usługobiorcę w zaproszeniu.
4. Stanowiska można tworzyć w zakładce Zespół.
5. Usługobiorca zobowiązuje się, że wszyscy Użytkownicy w ramach Stanowisk będą przestrzegać postanowień Regulaminu.

§ 8.
Opłaty i rozliczenia

1. Ceny usług w Cenniku są wyrażone w PLN oraz stanowią wartość netto i nie zawierają podatku VAT. Do Opłaty Subskrypcyjnej, w przypadku płatności zostanie doliczona odpowiednia stawka VAT.
2. Wszelkie płatności należne Usługodawcy są uiszczane przez Usługobiorcę za pomocą systemów płatności udostępnionych w ramach Aplikacji.
3. Z tytułu świadczenia Usług, Usługobiorca obowiązany jest do uiszczania Opłaty Subskrypcyjnej według kwot i na warunkach wskazanych w Cenniku. Zmiany cen wskazanych w Cenniku ogłaszane są w Aplikacji i nie stanowią zmian niniejszego Regulaminu.
4. Za dzień płatności uznawany jest dzień zaksięgowania kwoty Opłaty Subskrypcyjnej należnej za Usługę na rachunku bankowym Usługodawcy.
5. Opłata Subskrypcyjna jest uiszczana cyklicznie, automatycznie z góry co miesiąc, w terminach, o których mowa w Cenniku (chyba, że co innego wynika z wybranego wariantu Cennika), wynikających z daty zawarcia Umowy o dostarczanie Usługi.
6. Usługodawca przesyła Usługobiorcy faktury rozliczeniowe w ramach okresów rozliczeniowych wynikających z daty zawarcia Umowy o dostarczenie Usługi. Faktury są przesyłane za pośrednictwem systemu KSEF oraz na adres e-mail wskazany przez usługobiorcę.
7. Usługodawca wystawia oraz przesyła faktury VAT drogą elektroniczną – za pośrednictwem systemu KSEF. Usługobiorca wyraża zgodę i oświadcza, że ma możliwość otrzymywania faktur za pośrednictwem KSEF.

8. Brak zapłaty Opłaty Subskrypcyjnej przez Usługobiorcę spowoduje wstrzymanie dostępu do funkcjonalności Aplikacji, do momentu wpływu Opłaty Subskrypcyjnej na rachunek bankowy Usługodawcy.
9. W przypadku, gdy Usługobiorca nie uiści Opłaty Subskrypcyjnej i nie jest możliwe pobranie środków w ramach zintegrowanych płatności, Usługobiorcy oraz wszystkim Stanowiskom stworzonym w ramach Usługi wyświetla się monit z informacją o braku zapłaty. Na Koncie administratora wyświetla się dodatkowo link w celu uregulowania płatności. Brak zapłaty powoduje wstrzymanie dostępu do Usługi.
10. Usługobiorca może dokupić pakiety minut w ramach Funkcji Komunikacyjnych. W celu dokupienia pakietu minut należy wejść w zakładkę Plan i zużycie i wybrać odpowiednie doładowanie. Po wyborze doładowania należy uiścić opłatę i kliknąć w przycisk „Zapłać". Wraz z uiszczeniem opłaty – niezwłocznie udostępniany jest dodatkowy limit minut w ramach Usług.

§ 9.
Cennik

1. Aktualny Cennik jest dostępny pod adresem: https://closrai.pl/pricing. W ramach cennika możliwe są do wybrania różne warianty Usługi.
2. Cennik może przewidywać, że określona liczba Usług może zostać wykorzystana przez Usługobiorcę nieodpłatnie.
3. Usługodawca może dokonywać zmian Cennika, które będą miały wpływ na wysokość Opłaty Subskrypcyjnej. W przypadku zmiany Cennika, która ma wpływ na Opłatę Subskrypcyjną – Usługobiorca jest o niej powiadamiany z co najmniej 30 dniowym wyprzedzeniem. Jeżeli Usługobiorca nie zgadza się na zmianę – Umowa zostaje rozwiązana z upływem terminu wyżej wymienionego, po złożeniu oświadczenia przez Usługobiorcę.
4. Zmiana Cennika w żaden sposób nie wypływa na wysokość opłat określonych w Umowach o dostarczanie Usługi zawartych przed zmianą Cennika.

§ 10.
Reklamacje

1. W przypadku ujawnienia niezgodności Usługi z Regulaminem Usługobiorca może złożyć reklamację.
2. Reklamacja składana jest pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 5 Regulaminu, nie później niż w terminie 30 dni od dnia ujawnienia niezgodności.
3. Reklamacja powinna zawierać:
    1) nazwę Usługobiorcy;
    2) adres poczty elektronicznej;
    3) opis ujawnionej niezgodności Usługi z Regulaminem.
4. Usługodawca może odmówić doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem, jeżeli jest to niemożliwe albo wymagałoby poniesienia przez Usługodawcę nadmiernych kosztów.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji, Usługodawca udziela Usługobiorcy odpowiedzi na reklamację, w której:
    1) uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem;
    2) odmawia doprowadzenia Usługi do zgodności z Regulaminem z przyczyny wskazanej w ust. 4 powyżej;

3) odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.

6. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 21 (dwudziestu jeden) dni od dnia jej otrzymania. W przypadkach szczególnie skomplikowanych termin odpowiedzi na reklamację może się wydłużyć do 30 dni kalendarzowych.

§ 11.
Treści i Opinie Usługobiorcy

1. Usługobiorca może przesłać Usługodawcy Opinie dotyczące usług świadczonych przez Usługodawcę.
2. Przesłanie Opinii może nastąpić w jakikolwiek sposób, w tym za pomocą poczty elektronicznej.
3. Przesłanie Opinii nie nakłada na Usługodawcę obowiązku jej publikacji.
4. Opublikowana przez Usługodawcę Opinia może być przez niego usunięta w dowolnym czasie.
5. Zabronione jest umieszczanie Treści Usługobiorcy i Opinii:
    1) zawierających nieprawdziwe dane, sprzecznych z prawem, Regulaminem lub dobrymi obyczajami;
    2) zawierających treści służące prowadzeniu działań zabronionych przez prawo, nawołujących do przemocy, nienawiści lub znieważających jakąkolwiek grupę osób lub osobę;
    3) zawierających treści mogące naruszać dobra osobiste, prawa autorskie, prawo do wizerunku lub innego rodzaju prawa osób trzecich;
    4) zawierających treści reklamowe, promocyjne, polityczne, religijne lub dyskryminacyjne;
    5) zawierających treści promujące działalność konkurencyjną wobec Usługodawcy.
6. Każda osoba korzystająca z Aplikacji (dalej: „Zgłaszający") jest uprawniona do zgłoszenia Treści Usługobiorcy lub Opinii mogącej naruszać Regulamin.
7. Zgłoszenia można dokonać w następujący sposób:
    1) e-mailowo na adres: kontakt@closrai.pl.
8. Zgłoszenie powinno zawierać następujące informacje:
    1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana Treść Usługobiorcy lub Opinia stanowi nielegalną treść,
    2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz w stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające identyfikację Treści Usługobiorcy lub Opinii, stosownie do jej rodzaju i funkcjonalności Aplikacji,
    3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail Zgłaszającego, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o których mowa w art. 3–7 dyrektywy 2011/93/UE,
    4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie Zgłaszającego, że informacje i zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
9. Po otrzymaniu zgłoszenia Usługodawca przesyła Zgłaszającemu potwierdzenie jego otrzymania na wskazany przez niego adres e-mail.
10. W przypadku, gdy zgłoszenie nie zawiera elementów wskazanych w ust. 8 powyżej lub zawiera błędy, Usługodawca może zwrócić się do Zgłaszającego z prośbą o uzupełnienie lub poprawienie zgłoszenia w terminie 14 dni od dnia otrzymania ww. prośby. W przypadku, gdy Zgłaszający nie dokona uzupełnienia lub poprawy zgłoszenia w terminie wskazanym w zdaniu poprzedzającym, Usługodawca może pozostawić zgłoszenie bez rozpoznania.

11. Usługodawca weryfikuje zgłoszoną Treść Usługobiorcy lub Opinię w terminie 14 dni od dnia otrzymania kompletnego i prawidłowego zgłoszenia. W ramach czynności weryfikacyjnych, jeśli będzie to konieczne, poprosimy zgłaszającego o przesłanie niezbędnych dodatkowych informacji lub dokumentów. Do czasu rozpoznania zgłoszenia możemy zablokować widoczność Treści Usługobiorcy lub Opinii.
12. Po dokonaniu weryfikacji Zgłoszenia Usługodawca:
    1) usuwa Treść Usługobiorcy lub Opinię naruszającą Regulamin;
    2) przywraca Treść Usługobiorcy lub Opinię nienaruszającą zasad wynikających z Regulaminu (jeśli jej widoczność została zablokowana na etapie weryfikacji Zgłoszenia),

    podając uzasadnienie naszej decyzji.
13. W przypadku usunięcia Treści Usługobiorcy lub Opinii Usługodawca niezwłocznie powiadamia o tym fakcie zarówno Zgłaszającego, jak i Usługobiorcy, który opublikował usuniętą Treść Usługobiorcy lub Opinię, podając uzasadnienie swojej decyzji.
14. Uzasadnienie decyzji Usługodawcy obejmuje:
    1) wskazanie czy decyzja obejmuje usunięcie Treści Usługobiorcy/Opinii, zablokowanie jej widoczności, depozycjonowanie albo nakłada inne środki, o których mowa w Regulaminie w odniesieniu do tej Opinii oraz, w stosownych przypadkach, zakres terytorialny decyzji i okres jej obowiązywania;
    2) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym w stosownych przypadkach informację czy decyzję podjęto na podstawie zgłoszenia dokonanego przez Zgłaszającego, czy na podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z inicjatywy Usługodawcy oraz, gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość Zgłaszającego;
    3) w stosownych przypadkach informacje na temat wykorzystania zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym informację czy decyzję podjęto w odniesieniu do Treści Usługobiorcy/Opinii wykrytych lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych narzędzi;
    4) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie niedozwolonej Treści Usługobiorcy/Opinii, wskazanie podstawy prawnej lub podstawy umownej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się daną Opinię za treść niedozwoloną;
    5) jasne i przyjazne dla Usługobiorcy i Zgłaszającego informacje na temat przysługujących im możliwości odwołania się od decyzji.
15. Usługobiorca, którego Treść Usługobiorcy lub Opinia została usunięta lub Zgłaszający, któremu Usługodawca odmówi usunięcia zgłoszonej Treści Usługobiorcy/Opinii, mogą złożyć odwołanie od decyzji Usługodawcy.
16. Odwołanie można złożyć e-mailowo – na adres: kontakt@closrai.pl.
17. Odwołanie powinno zawierać:
    1) imię i nazwisko lub nazwę odwołującego się,
    2) dane kontaktowe (adres e-mail, adres korespondencyjny),
    3) szczegółowe uzasadnienie, dlaczego w opinii odwołującego się, dlaczego decyzja Usługodawcy jest błędna i powinna zostać zmieniona.
18. Usługodawca niezwłocznie potwierdza otrzymanie odwołania poprzez wysłanie powiadomienia na wskazany przez odwołującego się adres e-mail.

19. Odwołania są rozpatrywane w terminie 14 dni od dnia ich otrzymania, przez upoważniony zespół Usługodawcy (czynności te nie będą dokonywane w sposób zautomatyzowany, bez udziału człowieka).
20. O decyzji podjętej w wyniku rozpatrzenia odwołania, Usługodawca zawiadamia odwołującego się za pomocą poczty elektronicznej, a jeżeli równocześnie uzna zgłoszoną treść za treść niedozwoloną – podejmuje wobec niej działania przewidziane w Regulaminie.
21. Przesłanie Treści Usługobiorcy lub Opinii jest równoznaczne ze złożeniem przez Usługobiorcę oświadczenia, że jest on jej wyłącznym autorem. Usługobiorca ponosi pełną odpowiedzialność za Treść Usługobiorcy/ treść Opinii oraz skutki jej publikacji (w tym za naruszenia dóbr osobistych oraz praw własności intelektualnej podmiotów trzecich).
22. Przesłanie Treści Usługobiorcy/Opinii jest równoznaczne z udzieleniem Usługodawcy przez Usługobiorcę nieodpłatnej licencji niewyłącznej na jej wykorzystanie (dalej: „Licencja").
23. Licencja zostaje udzielona na czas nieoznaczony (z możliwością jej wypowiedzenia na dwa lata naprzód, ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego) i bez ograniczeń terytorialnych oraz obejmuje wykorzystanie Treści Usługobiorcy/Opinii na następujących polach eksploatacji:
    1) utrwalanie i zwielokrotnianie w dowolnej ilości, dowolną techniką i w dowolnym formacie;
    2) rozpowszechnianie w jakikolwiek sposób, za pomocą dowolnych środków przekazu, w szczególności poprzez publikację w Aplikacji oraz w mediach społecznościowych Usługodawcy.
24. Licencja uprawnia Usługodawcę do modyfikowania Opinii, jeżeli jest to niezbędne do jej rozpowszechnienia w określony sposób, bez zmieniania jej istoty i treści.
25. Licencja upoważnia Usługodawcę do udzielania dowolnie wybranym podmiotom trzecim dalszych licencji na korzystanie z Opinii. Dalsza licencja, o której mowa w zdaniu poprzedzającym, może być udzielona przez Usługodawcę odpłatnie lub nieodpłatnie.
26. Usługobiorca zobowiązuje się do niewykonywania autorskich praw osobistych przysługujących mu wobec Treści Usługobiorcy/Opinii (w tym prawa do oznaczania autorstwa Treści Usługobiorcy/Opinii oraz prawa do nadzoru nad korzystaniem z Treści Usługobiorcy/Opinii) oraz upoważnia Usługodawcę do wykonywania tych praw w imieniu Usługobiorcy.

§ 12
Odpowiedzialność

1. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć Usługi z dochowaniem należytej staranności.
2. Strony wyłączają uprawnienia wynikające z rękojmi.
3. Strony wyłączają odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu utraconych korzyści Usługobiorcy.
4. Usługodawca nie gwarantuje określonego poziomu wydajności, efektywności lub użyteczności Aplikacji w relacji do konkretnych potrzeb i zastosowań Usługobiorcy.
5. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez przepisy Kodeksu cywilnego Usługodawca nie ponosi wobec Usługobiorców odpowiedzialności za skutki:
    1) wykorzystywania przez Usługobiorców jakichkolwiek usług lub funkcjonalności dostępnych w ramach Aplikacji niezgodnie z ich przeznaczeniem;
    2) podania przez Usługobiorców nieprawidłowych, błędnych lub nieprawdziwych danych;
    3) wykorzystania danych autoryzujących dostęp do Konta przez osoby trzecie, jeżeli osoby te weszły w posiadanie tych danych na skutek ich ujawnienia przez Usługobiorca albo na skutek ich niedostatecznego zabezpieczenia przez Usługobiorca przed dostępem takich osób.

4) działań, zaniechań i fałszywych oświadczeń Użytkowników;
5) błędów i nieprawidłowości wynikających z integracji z zewnętrznymi aplikacjami lub systemami;
6) błędów i nieprawidłowości wynikłych działaniem lub zaniechaniem podmiotów trzecich;
7) braku poinformowania oraz pobrania zgód od klientów oraz osób, których dane są przetwarzane w ramach Funkcji Komunikacyjnych lub błędnego poinformowania lub pobrania zgód od wyżej wymienionych.

6. W maksymalnym zakresie dozwolonym przez przepisy Kodeksu cywilnego, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w funkcjonowaniu Aplikacji wynikające z:
   1) działania siły wyższej;
   2) prowadzonych w Aplikacji niezbędnych prac konserwatorskich i modernizacyjnych;
   3) przyczyn leżących po stronie Usługobiorcy;
   4) przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności działania osób trzecich, za które Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności.
7. Usługodawca zobowiązuje się przeprowadzać prace, o których mowa w ust. 6 pkt 2 powyżej, w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla Usługobiorców oraz w miarę możliwości z wyprzedzeniem informować ich o planowanych pracach.
8. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, całkowity łączny limit odpowiedzialności Usługodawcy względem Usługobiorcy z tytułu szkód wyrządzonych w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy jest ograniczony do kwoty stanowiącej równowartość Opłat Subskrypcyjnych faktycznie otrzymanych przez Usługodawcę od Usługobiorcy w okresie 3 (trzech) miesięcy poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę. Limit nie ma zastosowania w przypadku winy umyślnej.
9. Usługodawca zobowiązuje się w miarę możliwości na bieżąco usuwać zakłócenia w funkcjonowaniu Aplikacji.

§ 13.
Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI)

1. Usługobiorca oświadcza, że jest w pełni świadomy, że Usługodawca w ramach Aplikacji korzysta z narzędzi opartych na AI i wyraża zgodę na korzystanie z Aplikacji wraz z funkcjami wspomaganymi przez AI.
2. W maksymalnym dopuszczalnym przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa zakresie, z uwagi na prototypową specyfikę ww. technologii, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki (oraz ewentualne szkody) działań podejmowanych przez Usługobiorcę na podstawie rekomendacji i informacji generowanych przez AI.
3. W ramach Aplikacji Usługodawca oferuje Usługi, które bazują na zewnętrznych modelach AI, zaś Usługi i ich wyniki są generowane przez AI. W związku z tym, aby zapewnić Usługobiorcom pełną kontrolę, Usługodawca zwraca uwagę na świadome korzystanie z Usługi, ponieważ to Usługobiorca ponosi wyłączną odpowiedzialność za sposób korzystania z Usług, w szczególności względem swoich klientów.
4. Rezultaty otrzymane w ramach korzystania przez Usługobiorcę z Usług z wykorzystaniem AI nie są wystarczającą, samodzielną podstawą do podejmowania jakichkolwiek decyzji biznesowych, technicznych lub finansowych i każdorazowo wymagają weryfikacji przez człowieka.
5. W związku z wykorzystaniem narzędzi AI stron trzecich – Usługodawca wskazuje, że funkcjonalności Aplikacji operujące na podstawie takich narzędzi mogą zmieniać się w czasie, w tym w szczególności

zmienny może być zakres funkcjonalności. Usługodawca nie odpowiada za zmiany funkcjonalności, ograniczenia dostępu oraz inne skutki, które powstały na gruncie zmian narzuconych przez zewnętrznych dostawców narzędzi AI.

§ 14.
Współpraca Marketingowa

1. O ile odrębna umowa nie stanowi inaczej Usługobiorca udziela Usługodawcy zgody na:
    1) informowanie klientów i potencjalnych klientów Usługodawcy o wykonaniu Usług na rzecz Usługobiorcy przy przedstawianiu doświadczenia Usługodawcy, bez ujawniania zasad współpracy;
    2) informowanie na swojej stronie internetowej i w mediach społecznościowych o współpracy z Usługobiorcą, bez ujawniania zasad współpracy;
    3) umieszczenie nazwy i logo Usługobiorcy w ofertach i materiałach marketingowych, na stronie internetowej Usługodawcy, a także na profilach Usługodawcy w mediach społecznościowych;
    4) umieszczenie opinii o Usługodawcy sporządzonej przez Usługobiorcy w ofertach i materiałach marketingowych, na stronie internetowej Usługodawcy a także na profilach Usługodawcy w mediach społecznościowych.
2. Na prośbę Usługobiorcy, Usługodawca zobowiązany jest przedstawić mu do wglądu materiały marketingowe dotyczące współpracy z Usługobiorcą przed ich publikacją.

§ 15.
Własność intelektualna Usługodawcy

1. Wszystkie elementy składowe Aplikacji w szczególności:
    1) nazwa Aplikacji;
    2) logo Aplikacji;
    3) zdjęcia i opisy;
    4) zasady działania Aplikacji, wszystkie jego elementy graficzne, interfejs, oprogramowanie, kod źródłowy oraz bazy danych

    - podlegają ochronie prawnej na podstawie przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. - Prawo własności przemysłowej, ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz innych przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym przepisów prawa Unii Europejskiej.
2. Jakiekolwiek korzystanie z własności intelektualnej Usługodawcy bez jego uprzedniego, wyraźnego zezwolenia, z naruszeniem Regulaminu jest zabronione.

§ 16.
Dane osobowe

1. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych przez Usługodawcę znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem: https://closrai.pl/privacy-policy
2. Zasady i warunki powierzenia przez Usługobiorcę przetwarzania danych osobowych jego określa odrębna umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych – zawierana razem z Umową – której treść stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

§ 17.
Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca może dokonać zmiany w Regulaminie m.in. w przypadku:
    1) zmiany przedmiotu działalności Usługodawcy;
    2) rozpoczęcia dostarczania przez Usługodawcę nowych usług, modyfikacji usług dotychczas dostarczanych lub zaprzestania ich dostarczania;
    3) dokonania technicznej modyfikacji Aplikacji wymagających dostosowania do nich postanowień Regulaminu;
    4) prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Regulaminu do aktualnego stanu prawnego.
2. O zmianie Regulaminu Usługobiorca zostanie poinformowany poprzez opublikowanie jego zmienionej wersji w Systemie Informatycznym. Niezależnie, zmieniona wersja Regulaminu zostanie przesłana Usługobiorcy pocztą elektroniczną.
3. Usługobiorca, który nie zgadza się na zmianę Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę o dostarczanie Usługi w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia otrzymania informacji o zmianie Regulaminu, ze skutkiem na koniec ww. okresu. Brak wypowiedzenia uznaje się za zgodę na zmianę Regulaminu.
4. Wypowiedzenie Umowy o dostarczanie Usługi następuje poprzez złożenie Usługodawcy przez Usługobiorcy oświadczenia o wypowiedzeniu tej Umowy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej, pod adres wskazany w § 1 ust. 5 Regulaminu.
5. Niezwłocznie po otrzymaniu oświadczenia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, Usługodawca usuwa Konto.

§ 18.
Postanowienia końcowe

1. Aktualna wersja Regulaminu obowiązuje od dnia 10.08.2026 r.
2. Regulamin podlega prawu polskiemu. Wszelkie spory na gruncie niniejszego regulaminu będą rozwiązywane w drodze polubownych negocjacji, a w przypadku, gdy nie dojdzie do porozumienia - przed sądem powszechnym właściwym ze względu na siedzibę Usługodawcy.
3. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie znajdą przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
4. Integralną częścią Regulaminu jest Załącznik nr 1 (Regulamin powierzenia)

ZAŁĄCZNIK NR 1

REGULAMIN POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

(dalej: „**Umowa powierzenia**")

§ 1.

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą została nawiązana współpraca oraz Umowa na świadczenie Usług, na podstawie Regulaminu (dalej: „**Umowa główna**").
2. Administrator (Usługobiorca) powierza Podmiotowi przetwarzającemu (Usługodawca) przetwarzanie danych osobowych w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „**Ogólne rozporządzenie o ochronie danych**" lub „**RODO**").
3. Administrator oświadcza, że jest administratorem danych powierzanych Podmiotowi przetwarzającemu na mocy Umowy powierzenia lub podmiotem przetwarzającym upoważnionym do ich dalszego powierzenia Podmiotowi przetwarzającemu.
4. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych w zakresie określonym w § 2 Umowy powierzenia.
5. Pisane wielką literą pojęcia stosowane w Umowie powierzenia mają znaczenie nadane im w Regulaminie lub RODO, chyba że szczególne postanowienie Umowy powierzenia stanowi inaczej.

§ 2.

Przedmiot, charakter, cel i czas przetwarzania danych

1. Powierzone przez Administratora dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora oraz wyłącznie w celu świadczenia Usług. Za „udokumentowane polecenie" Strony uznają w szczególności zawarcie Umowy głównej.
2. Kategorie danych osobowych będących przedmiotem powierzenia (dalej: „**powierzone dane osobowe**") oraz kategorie osób, których powierzone dane osobowe dotyczą, zostały wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy powierzenia.
3. Dane osobowe powierzane przez Administratora na podstawie Umowy powierzenia nie stanowią danych szczególnej kategorii, o których mowa w art. 9 RODO, ani danych dotyczących wyroków skazujących i czynów zabronionych, o których mowa w art. 10 RODO.

4. Przetwarzanie powierzonych danych osobowych będzie odbywało się przy wykorzystaniu systemów informatycznych (w sposób zautomatyzowany).

§ 3.

Obowiązki, prawa i oświadczenia Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zabezpieczenia powierzonych danych osobowych poprzez wdrożenie (jeszcze przed przystąpieniem do przetwarzania) oraz utrzymywanie, środków technicznych i organizacyjnych odpowiednich do charakteru, zakresu, kontekstu i celu przetwarzania powierzonych danych, w tym środków wymaganych przez odpowiednie przepisy powszechnie obowiązującego prawa, by przetwarzanie powierzonych danych osobowych spełniało wymogi Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych powierzonych na podstawie Umowy powierzenia zobowiązane były do zachowania tajemnicy lub by podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, w zakresie uzasadnionym przedmiotem Umowy powierzenia, w miarę możliwości, pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się przez niego z obowiązku odpowiedzi na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania przez te osoby praw wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym w rozdziale III Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Administratora o:
   a) każdym naruszeniu ochrony powierzonych danych osobowych, przy czym przez „naruszenie ochrony powierzonych danych" należy rozumieć każde przypadkowe lub niezgodne z prawem zniszczenie, utracenie, zmodyfikowanie, nieuprawnione ujawnienie lub nieuprawniony dostęp do powierzonych danych osobowych. Zawiadomienia, o którym mowa w niniejszym pkt a) należy dokonać najpóźniej w ciągu 48 godzin od wykrycia naruszenia ochrony powierzonych danych;
   b) każdym żądaniu otrzymanym od osoby, której dane przetwarza, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na żądanie, do czasu otrzymania opinii Administratora. Zawiadomienia, o którym mowa w niniejszym pkt b) należy dokonać najpóźniej w ciągu 48 godzin od otrzymania żądania;
   c) każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa, chyba że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa, a szczególności przepisów postępowania karnego, gdy zakaz ma na celu zapewnienie poufności wszczętego dochodzenia;
   d) przeprowadzeniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych lub inny organ nadzorczy kontroli zgodności przetwarzania danych osobowych i jej wynikach oraz o innych czynnościach organów władzy publicznej dotyczących tych danych.
5. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, w zakresie uzasadnionym przedmiotem Umowy powierzenia i dostępnymi mu informacjami, pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się przez niego z obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym z art. 32-36 Ogólnego rozporządzenia o ochronie danych i dotyczących bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, zgłaszania naruszenia ochrony danych osobowych organowi nadzorczemu i osobie, której dane te dotyczą, oceny skutków dla ochrony danych i związanych z tą oceną konsultacji z organem nadzorczym.

6. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się:
   a) udostępniać Administratorowi w terminie 14 dni od dnia otrzymania żądania, wszelkie informacje i dokumenty niezbędne do wykazania spełnienia przez Administratora ciążących na nim obowiązków określonych w przepisach prawa powszechnie obowiązującego;
   b) umożliwić Administratorowi lub upoważnionemu przez niego audytorowi przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji, i przyczyniać się do nich, na zasadach każdorazowo określonych przez Strony oraz z zastrzeżeniem postanowień niniejszego paragrafu.
7. Audyt, o którym mowa w ust. 6 pkt b) powyżej może zostać przeprowadzony:
   a) nie wcześniej niż 14 dni od dnia otrzymania przez Podmiot przetwarzający zapowiedzi jego przeprowadzenia, w terminie ustalonym przez Strony oraz
   b) po zawarciu pomiędzy Podmiot przetwarzający a Administratorem lub upoważnionym przez niego audytorem umowy o zachowaniu poufności.
8. Po zakończeniu audytu, Strony sporządzą protokół w 2 egzemplarzach, które podpiszą upoważnieni przedstawiciele obu Stron. Podmiot przetwarzający może wnieść zastrzeżenia do protokołu w ciągu 5 Dni roboczych od dnia jego podpisania przez przedstawicieli Stron.
9. W razie stwierdzenia w toku audytu uchybień mających wpływ na bezpieczeństwo przetwarzania powierzonych danych osobowych Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dostosować do zaleceń sformułowanych przez Administratora lub upoważnionego przez niego audytora.

§ 4.
Obowiązki Administratora

1. Administrator zobowiązany jest zapewnić, aby przez cały okres obowiązywania Umowy powierzenia dysponował prawną podstawą przetwarzania powierzanych danych osobowych i aby przysługiwały mu odpowiednie uprawnienia umożliwiające ich powierzenie na rzecz Podmiotu przetwarzającego. W razie utraty ww. podstawy prawnej lub uprawnień wobec określonych powierzanych danych osobowych, Administrator zobowiązany jest niezwłocznie przedsięwziąć kroki niezbędne do zaprzestania ich powierzania, w szczególności zawiadomić o tym Podmiot przetwarzający.
2. Administrator zobowiązuje się nie wydawać Podmiotowi przetwarzającemu poleceń dotyczących przetwarzania powierzanych danych osobowych, które byłyby niezgodne z przepisami prawa powszechnie obowiązującego, postanowieniami Umowy powierzenia lub innymi zobowiązaniami umownymi.

§ 5.
Dalsze powierzenie danych osobowych

1. Administrator wyraża ogólną zgodę na dokonywanie przez Podmiot przetwarzający dalszego powierzania przetwarzania danych osobowych (dalej: „podpowierzenie") wybranym przez siebie podwykonawcom, w szczególności, w momencie zawarcia Umowy powierzenia Administrator wyraża zgodę na podpowierzenie danych osobowych podprocesorom wskazanym w Załączniku nr 2.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić, aby:

a) podmiot, wobec których dokonuje podpowierzenia, stosował odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zagwarantowania przetwarzania powierzonych danych osobowych zgodnie z przepisami RODO;
b) zakres obowiązków dalszego podmiotu przetwarzającego w zakresie ochrony danych odpowiadał obowiązkom Podmiotu przetwarzającego przewidzianych w Umowie powierzenia.

3. W przypadku zamiaru podpowierzenia przetwarzania danych osobowych podwykonawcy innemu niż wskazanemu w Załączniku nr 2 lub w zakresie innym, niż wynikającym z umowy powierzenia, Podmiot przetwarzający zobowiązany jest zawiadomić o tym Administratora nie później niż na 7 (siedem) dni przed dokonaniem podpowierzenia za pomocą poczty elektronicznej. Administrator może sprzeciwić się dokonaniu podpowierzenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, poprzez zgłoszenie sprzeciwu za pomocą poczty elektronicznej, w terminie 7 (siedmiu) dni od dnia otrzymania zawiadomienia o podpowierzeniu.
4. Po bezskutecznym upływie terminu na zgłoszenie sprzeciwu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Podmiot przetwarzający może dokonać podpowierzenia przetwarzanych danych osobowych wybranemu podwykonawcy.
5. W przypadku zgłoszenia sprzeciwu, o którym mowa w ust. 3 powyżej, Podmiot przetwarzający może odstąpić od Umowy głównej ze skutkiem natychmiastowym.
6. Podpowierzenie, o którym mowa w ust. 3 powyżej, nie stanowi zmiany Umowy powierzenia.
7. Lista podprocesorów stanowi Załącznik nr 2 do Umowy powierzenia.

§ 6.

Poufność

1. Strony zobowiązują się wykorzystać materiały, dane oraz wszelkie informacje pozyskane od drugiej Strony w celu wykonania Umowy powierzenia wyłącznie do jej realizacji oraz zachować te materiały, dane oraz informacje w tajemnicy, zarówno w czasie trwania Umowy powierzenia, jak i po jej rozwiązaniu.

§ 7.

Skutki rozwiązania Umowy powierzenia

1. W przypadku rozwiązania Umowy powierzenia, Podmiot przetwarzający, niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 (czternastu) Dni roboczych od dnia rozwiązania Umowy powierzenia, zobowiązuje się zwrócić Administratorowi oraz usunąć z własnych nośników wszelkie dane osobowe, których przetwarzanie zostało mu powierzone, w tym skutecznie usunąć je również z nośników elektronicznych pozostających w jego dyspozycji. Postanowienia zdania poprzedzającego nie dotyczą tych danych osobowych, których przechowywanie przez Podmiot przetwarzający, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, wymagane jest przez czas dłuższy niż okres obowiązywania Umowy powierzenia.

§ 8.

Postanowienia końcowe

1. Integralną częścią Umowy jest Załącznik nr 1 - Kategorie powierzonych danych osobowych oraz kategorie osób, których powierzone dane osobowe dotyczą oraz Załącznik nr 2 – Lista podmiotów, którym przekazano przetwarzanie danych osobowych (podprocesorzy).

2. Do zmian Umowy powierzenia stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie powierzenia mają zastosowanie postanowienia Regulaminu, przepisy RODO oraz odpowiednie przepisy prawa polskiego.

Załącznik nr 1 do Regulaminu powierzenia – Kategorie powierzonych danych osobowych oraz kategorie osób, których powierzone dane osobowe dotyczą

Kategoria osób których dane dotyczą	Zakres danych osobowych
dane klientów, odbierających telefony, pracowników, współpracowników	imię i nazwisko, stanowisko służbowe, adres e-mail, numer telefonu, inne dane podane przez klientów i odbierających telefony podczas rozmowy

Załącznik nr 2 do Regulaminu powierzenia - Podmioty, którym przekazano przetwarzanie danych osobowych (podprocesorzy)

- OVHcloud – dostawca infrastruktury serwerowej, hostingu oraz usług chmurowych wykorzystywanych do utrzymania i prawidłowego funkcjonowania Aplikacji.
- Supabase – dostawca infrastruktury backendowej, w tym bazy danych, usług uwierzytelniania oraz przechowywania danych.
- Telnyx – dostawca usług telekomunikacyjnych i komunikacyjnych, w szczególności usług SMS oraz komunikacji za pośrednictwem API.
- Stripe – dostawca usług płatniczych umożliwiających obsługę płatności online oraz rozliczeń.
- OpenAI – dostawca usług związanych ze sztuczną inteligencją i przetwarzaniem danych za pośrednictwem modeli oraz API.
- Anthropic – dostawca usług sztucznej inteligencji i modeli językowych wykorzystywanych w ramach funkcjonalności Aplikacji.
- Groq – dostawca infrastruktury i usług API służących do obsługi modeli sztucznej inteligencji.
- Google Cloud – dostawca infrastruktury chmurowej wykorzystywanej do obsługi i utrzymania wybranych elementów Aplikacji.
- Firebase – platforma usług dla aplikacji mobilnych, wykorzystywana m.in. do obsługi infrastruktury aplikacji, analityki, powiadomień oraz innych funkcji technicznych.
- Cloudflare – dostawca usług bezpieczeństwa, sieci CDN, ochrony infrastruktury oraz usług chmurowych; w tym Cloudflare R2 wykorzystywanego do przechowywania danych i plików.
- Google Tag Manager – narzędzie służące do zarządzania i wdrażania tagów oraz narzędzi analitycznych i marketingowych w Aplikacji.
- Google Analytics 4 (GA4) – narzędzie służące do analizy sposobu korzystania z Aplikacji, w tym aktywności użytkowników, zdarzeń oraz statystyk dotyczących korzystania z poszczególnych funkcji.
- Meta Pixel – narzędzie analityczne i marketingowe umożliwiające pomiar skuteczności działań marketingowych oraz kierowanie i optymalizację reklam.
- App Store / Apple – platforma dystrybucji aplikacji na urządzeniach Apple oraz obsługi zakupów i płatności dokonywanych za pośrednictwem ekosystemu Apple.

- Apple Pay / Apple – dostawca usługi płatności elektronicznych umożliwiającej dokonywanie płatności za pośrednictwem urządzeń i usług Apple.
- Google Play / Google – platforma dystrybucji aplikacji na urządzeniach z systemem Android oraz obsługi zakupów i płatności dokonywanych za pośrednictwem Google Play.
- Fakturownia – dostawca usług związanych z wystawianiem, obsługą i przechowywaniem faktur oraz integracją z Krajowym Systemem e-Faktur (KSeF). Fakturownia deklaruje integrację z KSeF, umożliwiającą automatyczne wysyłanie i pobieranie faktur.