

Regulamin świadczenia usług

aiphoneagent.pl · Wersja 1.2 — obowiązuje od 18 czerwca 2026

§1. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

Usługodawca — Mateusz Borowiec, prowadzący jednoosobową działalność gospodarczą pod nazwą Readnest Mateusz Borowiec, adres: os. gen. Władysława Sikorskiego 80, 32-200 Miechów, NIP: 6591530967, REGON: 387686173, wpisany do CEIDG.

Usługa — usługa AI agenta telefonicznego świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną, polegająca na automatycznym odbieraniu połączeń telefonicznych i umawianiu wizyt w imieniu Klienta przy wykorzystaniu sztucznej inteligencji.

Klient — przedsiębiorca w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego, który zawarł umowę z Usługodawcą na korzystanie z Usługi.

Użytkownik końcowy — osoba dzwoniąca na numer telefoniczny Klienta, której połączenie jest obsługiwane przez AI agenta.

Agent AI — system sztucznej inteligencji obsługujący połączenia telefoniczne w ramach Usługi, działający w oparciu o modele językowe i syntezę mowy.

Plan — wybrany przez Klienta wariant Usługi (Starter, Business lub Business Pro), określający limit minut, liczbę agentów i inne parametry zgodnie z Cennikiem.

Cennik — zestawienie planów i opłat dostępne na stronie aiphoneagent.pl.

Okres rozliczeniowy — okres jednego miesiąca kalendarzowego, za który naliczana jest opłata abonamentowa.

§2. Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia Usługi drogą elektroniczną przez Usługodawcę na rzecz Klientów, zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Usługa skierowana jest wyłącznie do przedsiębiorców (B2B). Konsumenci w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego nie są adresatami oferty.

Korzystanie z Usługi wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu oraz Polityki prywatności.

Usługodawca zastrzega, że Agent AI jest systemem sztucznej inteligencji. Zgodnie z art. 50 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 (EU AI Act), Użytkownik końcowy jest informowany na początku rozmowy, że rozmawia z systemem AI, a nie z człowiekiem.

§3. Zakres Usługi

W ramach Usługi Agent AI odbiera połączenia telefoniczne kierowane na numer Klienta i prowadzi rozmowy w języku polskim, w tym w szczególności: udziela informacji o dostępnych terminach, umawia wizyty zgodnie z grafikiem Klienta oraz odpowiada na podstawowe pytania dotyczące oferty Klienta.

Agent AI działa w oparciu o dane i instrukcje przekazane przez Klienta (grafik, cennik, zakres usług). Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe działanie Agentu wynikające z błędnych lub nieaktualnych danych dostarczonych przez Klienta.

Usługodawca dokłada starań, aby Agent AI działał poprawnie i stabilnie, jednak nie gwarantuje nieprzerwanej ani 100% dostępności Usługi. Planowane przerwy techniczne będą komunikowane z wyprzedzeniem drogą mailową.

§4. Nagrywanie rozmów

Rozmowy prowadzone przez Agent AI są nagrywane w celu zapewnienia jakości usługi, rozpatrywania reklamacji oraz doskonalenia działania systemu.

Użytkownik końcowy jest informowany o nagrywaniu na początku rozmowy i ma możliwość rozłączenia się, jeśli nie wyraża na to zgody.

Nagrania są przechowywane przez okres określony w Planie Klienta (Starter: 30 dni, Business: 60 dni, Business Pro: 90 dni), a następnie usuwane zgodnie z procedurą retencji.

Klient, jako administrator danych osobowych swoich klientów, zobowiązany jest do poinformowania Użytkowników końcowych o nagrywaniu rozmów w swojej polityce prywatności lub regulaminie.

§5. Zawarcie umowy i płatności

Umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania przez Klienta płatności za wybrany Plan za pośrednictwem systemu płatności Stripe.

Przy pierwszym zakupie Klient uiszcza jednorazową opłatę konfiguracyjną (setup fee) zgodną z Cennikiem oraz pierwszą opłatę abonamentową.

Opłaty abonamentowe są pobierane automatycznie z góry za każdy Okres rozliczeniowy za pośrednictwem Stripe.

Opłata abonamentowa obejmuje limit minut określony w Planie. Po przekroczeniu limitu naliczana jest opłata za nadwyżkę zgodnie z Cennikiem. Usługodawca może informować Klienta emailowo o zbliżaniu się do limitu minut lub jego przekroczeniu.

Ceny podane w Cenniku są cenami końcowymi. Usługodawca korzysta ze zwolnienia podmiotowego z podatku VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT.

Niewykorzystane minuty z danego Okresu rozliczeniowego nie przechodzą na kolejny okres.

§6. Rezygnacja i rozwiązanie umowy

Klient może zrezygnować z Usługi w dowolnym momencie za pośrednictwem panelu Stripe (Customer Portal) lub kontaktując się z Usługodawcą na adres contact@aiphoneagent.pl.

Rezygnacja oznacza anulowanie subskrypcji ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu rozliczeniowego. Agent AI pozostaje aktywny do końca opłaconego okresu.

Usługodawca nie zwraca opłat za niewykorzystaną część Okresu rozliczeniowego.

Usługodawca może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku: naruszenia Regulaminu przez Klienta, wykorzystywania Usługi niezgodnie z prawem lub na szkodę osób trzecich, braku płatności za dwa kolejne Okresy rozliczeniowe.

§7. Powierzenie przetwarzania danych osobowych

W ramach świadczenia Usługi, Klient (jako administrator danych osobowych Użytkowników końcowych) powierza Usługodawcy przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

Zakres powierzonych danych obejmuje: imię i nazwisko, numer telefonu, treść rozmowy, nagranie rozmowy, dane dotyczące umówionej wizyty.

Usługodawca przetwarza dane wyłącznie w celu realizacji Usługi i nie udostępnia ich podmiotom trzecim, z wyjątkiem podprocesorów niezbędnych do świadczenia Usługi, w szczególności dostawców infrastruktury AI, telefonii, automatyzacji, płatności, hostingu i przechowywania danych: ElevenLabs, OpenAI, Twilio, Google, Make, Stripe oraz Netlify.

Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka prywatności.

§8. Odpowiedzialność

Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za: szkody wynikające z błędnych danych dostarczonych przez Klienta, przerwy w działaniu Usługi spowodowane awariami dostawców zewnętrznych (ElevenLabs, OpenAI, Twilio, Google, Make, Stripe, Netlify, operatorzy telekomunikacyjni), decyzje podjęte przez Użytkowników końcowych na podstawie informacji udzielonych przez Agenta AI.

Całkowita odpowiedzialność Usługodawcy wobec Klienta w danym Okresie rozliczeniowym jest ograniczona do wysokości opłaty abonamentowej za ten okres.

Agent AI może popełniać błędy wynikające z ograniczeń technologii AI (np. błędne rozpoznanie mowy, nieadekwatna odpowiedź). Usługodawca dokłada starań w celu minimalizacji takich błędów, ale nie gwarantuje ich całkowitego wyeliminowania.

§9. Reklamacje

Reklamacje należy zgłaszać drogą elektroniczną na adres: contact@aiphoneagent.pl.

Reklamacja powinna zawierać: dane Klienta, opis problemu, datę wystąpienia, oczekiwany sposób rozwiązania.

Usługodawca rozpatruje reklamacje w terminie 14 dni roboczych od dnia ich otrzymania.

§10. Zmiana Regulaminu

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. O zmianach Klient zostanie poinformowany drogą mailową z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem.

Jeżeli Klient nie zaakceptuje zmian, ma prawo rozwiązać umowę ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu rozliczeniowego.

Dalsze korzystanie z Usługi po wejściu w życie zmian oznacza ich akceptację.

§11. Postanowienia końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Wszelkie spory wynikające z Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

Regulamin wchodzi w życie z dniem publikacji na stronie aiphoneagent.pl.

Ostatnia aktualizacja: 18 czerwca 2026