

Regulamin świadczenia usług

aiphoneagent.pl · Wersja 1.3 — obowiązuje od 4 sierpnia 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.

DPA — publiczna, wersjonowana umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych dostępna pod adresem aiphoneagent.pl/dpa, stanowiąca integralną część umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych w imieniu Klienta.

Okres rozliczeniowy — miesięczny okres świadczenia Usługi rozpoczynający się z chwilą przyjęcia pierwszej płatności przez Stripe, a następnie odnawiany zgodnie z harmonogramem subskrypcji Stripe.

§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 DPA w wersjach wskazanych podczas zakupu, a także zapoznania się z Polityką 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. Zależnie od Planu i zatwierdzonej konfiguracji może w szczególności udzielać informacji, obsługiwać rezerwacje, zmiany i odwołania terminów, przyjmować podstawowe zamówienia, przekazywać sprawy oraz tworzyć powiadomienia i raporty.

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 są nagrywane, jeżeli tak skonfigurowano Agenta AI dla Klienta. Nagrania służą celom określonym przez Klienta jako administratora, w szczególności obsłudze rozmowy, kontroli jakości konkretnej konfiguracji i reklamacji. Nie są używane przez Usługodawcę do trenowania modeli na potrzeby innych Klientów.

Użytkownik końcowy otrzymuje na początku rozmowy jasną informację o AI i aktywnym nagrywaniu. Klient odpowiada za wybór podstawy prawnej, wykonanie obowiązku informacyjnego oraz wskazanie alternatywnego kanału kontaktu. Samo kontynuowanie albo zakończenie połączenia nie jest automatycznie traktowane przez Usługodawcę jako wykazanie ważnej zgody.

Nagrania, transkrypty i rekordy rozmów są dostępne przez okres wynikający z Planu lub indywidualnej konfiguracji (standardowo Starter: do 30 dni, Business: do 60 dni, Business Pro: do 90 dni), a następnie usuwane zgodnie z DPA.

Klient, jako administrator danych osobowych osób dzwoniących, zapewnia własną informację RODO obejmującą korzystanie z Usługi, cel i podstawę nagrywania, odbiorców, retencję, prawa osób oraz alternatywny kanał kontaktu.

§5. Zawarcie umowy i płatności

Umowa zostaje zawarta z chwilą ukończenia przez Klienta sesji Stripe Checkout, po uprzednim zaznaczeniu wymaganego checkboxa akceptacji Regulaminu i DPA w wersjach wskazanych podczas zakupu oraz po skutecznym dokonaniu wymaganej płatności.

Klient przekazuje w Stripe Checkout dane pozwalające zidentyfikować przedsiębiorcę oraz osobę działającą w jego imieniu. Osoba kończąca zakup oświadcza, że jest upoważniona do zawarcia umowy i DPA w imieniu Klienta.

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

Pierwsza płatność jest pobierana przed rozpoczęciem onboardingu i rozpoczyna pierwszy Okres rozliczeniowy. Okres świadczenia objęty abonamentem oraz limit minut rozpoczynają się z chwilą przyjęcia tej płatności przez Stripe. Onboarding, konfiguracja i produkcyjna aktywacja Agenta AI stanowią część pierwszego Okresu rozliczeniowego. Kolejne opłaty są pobierane zgodnie z harmonogramem subskrypcji Stripe liczonym od daty pierwszej płatności.

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 ich przetwarzanie zgodnie z art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 (RODO).

Szczegółowy zakres danych, cele i charakter przetwarzania, obowiązki Stron, środki bezpieczeństwa, zasady retencji oraz lista Subprocesorów zostały określone w DPA.

DPA stanowi integralną część umowy zawieranej zgodnie z §5. W razie sprzeczności między DPA a niniejszym Regulaminem w zakresie przetwarzania danych osobowych pierwszeństwo ma DPA.

Stripe i Google Analytics mogą przetwarzać dane związane odpowiednio z płatnościami lub analityką strony, ale nie są standardowo Subprocesorami danych z rozmów telefonicznych. Netlify hostuje stronę oraz podpisaną bramkę webhookową i w tym drugim zakresie jest Subprocesorem wskazanym w DPA. Właściwe role dostawców opisują DPA i 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. Ograniczenie nie ma zastosowania do szkody wyrządzonej umyślnie ani w zakresie, w którym bezwzględnie obowiązujące przepisy nie pozwalają na ograniczenie, w szczególności do odpowiedzialności i roszczeń zwrotnych wynikających z art. 82 RODO.

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.

Zmiana ceny abonamentu obowiązuje najwcześniej od kolejnego Okresu rozliczeniowego. Klient może przed jej wejściem w życie zrezygnować z Usługi bez dodatkowej kary.

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.

Istotne zmiany DPA, które zmieniają obowiązki Stron, zakres lub cel przetwarzania, wymagają odrębnej, wyraźnej akceptacji nowej wersji przez Klienta. Brak odpowiedzi ani samo dalsze korzystanie z Usługi nie zastępują takiej akceptacji. Zmiany Subprocesorów są komunikowane i obsługiwane zgodnie z DPA.

Powiadomienie o zmianie wskazuje numer wersji, datę wejścia w życie oraz trwały adres archiwalny dokumentu.

§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.

Historia wersji

- v1.3 — 4 sierpnia 2026: publiczne DPA i clickwrap Stripe, korekta nagrywania, odpowiedzialności i wersjonowania oraz ujednolicenie początku abonamentu z płatnością przed pierwszą akceptacją produkcyjną — wersja HTML · PDF
- v1.2 — 18 czerwca 2026: poprzednia wersja — wersja HTML · PDF

Ostatnia aktualizacja: 4 sierpnia 2026