

Regulamin Usługi WeNet Asystent AI

§ 1. Definicje

1. Definicje użyte w niniejszym Regulaminie Asystenta AI pisane wielką literą mają znaczenie jak w Rozdziale 1 „Definicje” Regulaminu Świadczenia Usług, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Poniższe definicje użyte w niniejszym Regulaminie Asystenta AI pisane wielką literą oznaczają:
 - 1) **Regulamin Asystent AI – niniejszy Regulamin Usługi WeNet Asystent AI;**
 - 2) **Użytkownik** – osoba kontaktująca się z Klientem za pośrednictwem Widgetu udostępnionego na stronie internetowej Klienta w ramach Usługi WeNet Asystent AI;
 - 3) **Usługa WeNet Asystent AI** – usługa typu SaaS świadczona przez WeNet drogą elektroniczną, polegająca na udostępnieniu Klientowi Platformy WeNet Asystent AI umożliwiającej automatyzację komunikacji Klienta z Użytkownikami Klienta przy wykorzystaniu narzędzi sztucznej inteligencji (AI), w tym w szczególności poprzez: (i) konfigurowalny widget czatu osadzony na stronie internetowej Klienta (dalej zwany „Widget”), (ii) przetwarzanie zapytań Użytkowników w oparciu o profil działalności i bazę wiedzy Klienta oraz (iii) generowanie odpowiedzi i propozycji ofertowych. Usługa WeNet Asystent AI stanowi rozwiązanie, do którego prawa, przysługują WeNet Group S.A. Usługa WeNet Asystent AI może być świadczona przez WeNet sp. z o.o. na podstawie odpowiedniego tytułu prawnego, w szczególności licencji udzielonej WeNet sp. z o.o. przez WeNet Group S.A.
 - 4) **Platforma** – panel udostępniany Klientowi przez WeNet, służący do zarządzania i konfiguracji funkcjonalności Usługi WeNet Asystent AI oraz obsługi konwersacji z Użytkownikami.
 - 5) **Dostawcy Zewnętrzni** – podmioty trzecie świadczące na rzecz WeNet usługi lub dostarczające technologie wykorzystywane przy świadczeniu Usługi WeNet Asystent AI, w szczególności w zakresie modeli sztucznej inteligencji, infrastruktury IT, komunikacji, analityki.

§ 2. Postanowienia Ogólne

1. Usługa Asystent AI stanowi Usługę Dodatkową, o której mowa w Regulaminie Świadczenia Usług.
2. W ramach Umowy Usługa WeNet Asystent AI może być świadczona jako usługa samodzielna albo obok Usługi Główniej.
3. Do Usługi WeNet Asystent AI zastosowanie znajdują postanowienia niniejszego Regulaminu Asystenta AI oraz Regulaminu Świadczenia Usług z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej.
4. Do Usługi WeNet Asystent AI nie znajdują zastosowania następujące postanowienia Regulaminu Świadczenia Usług:
 - a) Rozdział 2,
 - b) Rozdział 3 pkt 4,
 - c) Rozdział 5 pkt 5, 8 - 11, 13-20,
 - d) Rozdział 8.
5. Jeżeli przedmiotem Umowy jest Usługa WeNet Asystent AI Specyfikacja załączona do Umowy określa warunki świadczenia Usługi WeNet Asystent AI, w tym w szczególności zakres Usługi WeNet Asystent AI, dostępne funkcjonalności, limity, liczbęostępów oraz wariant (plan) Usługi WeNet Asystent AI wybrany przez Klienta.

§ 3. Zakres Usługi

1. Usługa WeNet Asystent AI obejmuje:
 - a) konfigurację i uruchomienie Widgetu, w tym proces wdrożenia (onboarding) oraz integrację z danymi Klienta (np. danymi rejestrowymi lub danymi dotyczącymi działalności Klienta);
 - b) umożliwienie automatycznej obsługi zapytań Użytkowników poprzez Widget, w tym generowanie odpowiedzi oraz propozycji ofertowych, a także umożliwienie Klientowi samodzielnego definiowania lub modyfikowania treści komunikacji prowadzonej przez Widget, w szczególności w zakresie sugerowanych pytań zadawanych Użytkownikom;
 - c) wdrożenie i utrzymanie Widgetu na stronie internetowej Klienta;
 - d) umożliwienie tworzenia i rozwijania bazy wiedzy AI na podstawie materiałów dostarczonych przez Klienta;
 - e) wysyłkę powiadomień (np. e-mail, SMS) do Klienta o aktywności Użytkowników;
 - f) zapewnienie Klientowi dostępu do Platformy, w tym panelu administracyjnego oraz danych analitycznych dotyczących korzystania z Usługi WeNet Asystent AI.
2. Usługa WeNet Asystent AI świadczona jest w ramach wybranego przez Klienta planu, który określa w szczególności limit liczby konwersacji (zapytań Użytkowników) w danym okresie rozliczeniowym, liczbęostępów do Platformy dla Klienta oraz zakres dostępnych funkcjonalności. Szczegółowe warunki planu określone są w Specyfikacji stanowiącej załącznik do Umowy w części dotyczącej Usługi WeNet Asystent AI.
3. Niezrealizowane z winy Klienta elementy Usługi WeNet Asystent AI wchodzące w skład danego planu nie kumulują się, nie przechodzą do wykorzystania na kolejne miesiące, jak również nie stanowią podstawy do obniżenia wynagrodzenia Klienta określonego w Umowie.
4. WeNet zastrzega sobie prawo do rozwoju, modyfikacji oraz zmiany funkcjonalności Usługi WeNet Asystent AI, w szczególności w zakresie wynikającym z postępu technologicznego, zmian w usługach Dostawców Zewnętrznych lub konieczności zapewnienia bezpieczeństwa i zgodności z przepisami prawa. Zmiany nie będą prowadzić do istotnego pogorszenia funkcjonalności Usługi WeNet Asystent AI. W przypadku zmian istotnie wpływających na sposób korzystania z Usługi WeNet Asystent AI, WeNet poinformuje o nich Klienta, co nie będzie jednak wpływać na ważność Umowy i nie będzie wymagało zawierania aneksu do Umowy.
5. Autorskie prawa majątkowe oraz inne prawa własności intelektualnej do Platformy, w tym w szczególności do kodu źródłowego, elementów graficznych, interfejsu użytkownika (UI), logotypów, oznaczeń, układu i kompozycji, a także zastosowanych rozwiązań funkcjonalnych i technicznych, przysługują wyłącznie WeNet Group S.A. WeNet sp. z o.o. posiada prawo do ich wykorzystywania na podstawie udzielonej licencji.
6. Klient nie nabywa żadnych praw własności intelektualnej do wskazanych powyżej w ust. 5 elementów i jest uprawniony wyłącznie do korzystania z Platformy w zakresie wynikającym z Umowy, Regulaminu i Regulaminu Asystenta AI. Jakiegokolwiek inne wykorzystywanie, w tym kopiowanie, modyfikowanie, powielanie lub rozpowszechnianie, jest zabronione.
7. Prawa do nazw handlowych, oznaczeń oraz elementów identyfikacji wizualnej wykorzystywanych przez WeNet w ramach oferowanej Usługi WeNet Asystent AI przysługują WeNet Group S.A. WeNet sp. z o.o. ma uprawnienie do ich wykorzystywania na potrzeby Umowy na podstawie stosunku prawnego łączącego spółkę z WeNet Group S.A.
8. Klient oświadcza, że podane przez niego przy zawieraniu Umowy, dane identyfikacyjne niezbędne do uruchomienia Usługi WeNet Asystent AI, są prawdziwe, aktualne oraz zgodne ze stanem faktycznym.
9. WeNet jest spółką należącą do grupy kapitałowej WeNet Group S.A., w związku z czym realizacja Umowy w zakresie Usługi WeNet Asystent AI może się odbywać z wykorzystaniem systemów należących do podmiotów z grupy kapitałowej WeNet, a także przy współpracy z tymi podmiotami, w tym poprzez powierzenie im wykonywania części Usługi WeNet Asystent AI lub w ramach zlecenia im podwykonawstwa świadczenia Usługi WeNet Asystent AI.

§ 4. Odpowiedzialność

1. Podmiotem odpowiedzialnym wobec Klienta za świadczenie Usługi WeNet Asystent AI jest WeNet. Jeżeli Umowa została zawarta z WeNet sp. z o.o., odpowiedzialność kontraktową wobec Klienta ponosi WeNet sp. z o.o., a jeżeli Umowa została zawarta z WeNet Group S.A. – odpowiedzialność kontraktową wobec Klienta ponosi WeNet Group S.A. Powyższe pozostaje bez wpływu na fakt, że WeNet może korzystać z rozwiązań lub infrastruktury udostępnianych przez podmioty trzecie, w tym podmioty z grupy kapitałowej WeNet.
2. Usługa WeNet Asystent AI oparta jest o systemy sztucznej inteligencji do prowadzenia komunikacji z Użytkownikami. Komunikacja z Użytkownikiem może być prowadzona w sposób automatyczny przez system sztucznej inteligencji, na podstawie danych wejściowych dostarczonych przez Użytkownika i/lub Klienta.

3. Usługodawca zobowiązuje się świadczyć Usługę WeNet Asystent AI z należytą starannością, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności oraz specyfikę usług świadczonych drogą elektroniczną.
4. Usługa WeNet Asystent AI ma charakter narzędzia wspierającego działalność Klienta i nie stanowi usługi doradczej ani gwarancji osiągnięcia określonych rezultatów, w tym rezultatów gospodarczych. Usługa WeNet Asystent AI jest udostępniana w obecnym kształcie (as-is), a WeNet nie gwarantuje jej przydatności do konkretnego celu ani indywidualnych potrzeb Klienta.
5. WeNet dokłada należytej staranności, aby zapewnić ciągłość działania Usługi WeNet Asystent AI, z zastrzeżeniem, że mogą wystąpić czasowe przerwy w jej dostępności, w szczególności z przyczyn technicznych, konserwacyjnych, aktualizacji lub przyczyn niezależnych od WeNet.
6. Klient zobowiązany jest do zapewnienia transparentności komunikacji prowadzonej z wykorzystaniem systemów sztucznej inteligencji, w szczególności do niewprowadzania Użytkowników w błąd co do jej charakteru, w tym poprzez niesugerowanie, że komunikacja Użytkownika prowadzona za pomocą Widgetu prowadzona jest przez człowieka, jeżeli w rzeczywistości odbywa się z wykorzystaniem systemu AI.
7. Wyniki generowane przez AI w ramach Usługi WeNet Asystent AI mają charakter automatyczny i mogą zawierać błędy, nieścisłości lub informacje nieaktualne. Klient jest zobowiązany do weryfikacji treści generowanych przez AI w ramach Usługi WeNet Asystent AI przed ich wykorzystaniem, w szczególności w komunikacji z Użytkownikami lub w działalności gospodarczej. WeNet nie weryfikuje zgodności działań Klienta z przepisami prawa i nie ponosi odpowiedzialności za sposób wykorzystania Usługi WeNet Asystent AI przez Klienta.
8. Klient ponosi odpowiedzialność za sposób korzystania z Usługi WeNet Asystent AI oraz za treści wprowadzane i wykorzystywane przy jej użyciu, w tym za decyzje podejmowane na podstawie wyników generowanych przez AI w ramach Usługi WeNet Asystent AI.
9. WeNet jest uprawniony do ograniczenia lub zawieszenia Klientowi dostępu do Usługi WeNet Asystent AI, w tym w szczególności do czasowego zablokowania dostępu lub trwałego zaprzestania świadczenia Usługi WeNet Asystent AI, w przypadku naruszenia przez Klienta Umowy w tym Regulaminu Świadczenia Usług lub Regulaminu AI, po uprzednim powiadomieniu Klienta o planowanych działaniach, chyba że charakter naruszenia uzasadnia natychmiastowe działanie.
10. WeNet nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treści wprowadzane do Widgetu przez Klienta lub Użytkowników;
 - b) treści generowane przez Widget oraz skutki ich wykorzystania przez Klienta, w tym skutki prawne i gospodarcze;
 - c) decyzje biznesowe podejmowane przez Klienta;
 - d) za ograniczenia lub brak działania Widgetu wynikające z konfiguracji oprogramowania lub urządzeń używanych przez Użytkowników, w szczególności narzędzi blokujących treści (np. adblock);
 - e) niezgodne z prawem przetwarzanie danych przez Klienta;
 - f) działania lub zaniechania Dostawców Zewnętrznych;
 - g) przerwy w działaniu Usługi WeNet Asystent AI wynikające z przyczyn niezależnych od WeNet.
11. WeNet nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia w działaniu Usługi WeNet Asystent AI spowodowane w szczególności przez:
 - a) problemy z łączem internetowym Klienta;
 - b) błędy lub niewłaściwą konfigurację urządzeń lub oprogramowania Klienta;
 - c) działanie siły wyższej, w tym awarie infrastruktury, brak dostaw energii lub działania organów publicznych;
 - d) działania osób trzecich;
 - e) awarie lub ograniczenia po stronie Dostawców Zewnętrznych.
12. WeNet nie ponosi odpowiedzialności za utratę danych przez Klienta, jeżeli nastąpiła ona z przyczyn leżących po stronie Klienta, w szczególności w wyniku udostępnienia danych osobom trzecim, niewłaściwego zabezpieczenia dostępu do Platformy lub działania sprzecznego z Umową, w tym Regulaminem Świadczenia Usług lub Regulaminem Asystenta AI.
13. Klient zobowiązuje się do korzystania z Usługi WeNet Asystent AI zgodnie z obowiązującym prawem oraz zasadami określonymi w Umowie, w tym Regulaminie lub Regulaminie Asystenta AI, w szczególności do:
 - a) niewykorzystywania Usługi WeNet Asystent AI do tworzenia, przesyłania, publikowania lub zamawiania treści o charakterze bezprawnym, w tym w szczególności treści obraźliwych, znieważających, dyskryminujących, pornograficznych lub naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub inne prawa osób trzecich;
 - b) niewykorzystywania Usługi WeNet Asystent AI do tworzenia, przesyłania lub publikowania treści naruszających prawo lub prawa osób trzecich;
 - c) niewykorzystywania Usługi WeNet Asystent AI do generowania treści nielegalnych, wprowadzających w błąd;
 - d) niewykorzystywania Usługi WeNet Asystent AI do masowego wysyłania niezamówionej komunikacji (spam);
 - e) niepodjęwania działań mających na celu zakłócenie działania Usługi WeNet Asystent AI, w tym poprzez automatyczne zapytania, scraping lub nadmierne obciążanie Platformy;
 - f) niepodjęwania działań mających na celu analizę, dekompilację, odtwarzanie działania lub obejście zabezpieczeń Usługi WeNet Asystent AI, w tym w szczególności prób pozyskania kodu źródłowego lub logiki działania Platformy;
 - g) niewykorzystywania Usługi WeNet Asystent AI do podszywania się pod inne osoby lub podmioty.

§ 5 Logowanie i konto

1. Usługa WeNet Asystent AI zostaje aktywowana po spełnieniu warunków technicznych niezbędnych do jej uruchomienia, w szczególności umożliwiających jej integrację z infrastrukturą Klienta. Termin aktywacji może być uzależniony od realizacji Usługi Głównej.
2. Jeżeli przedmiotem Umowy jest świadczenie Usługi Głównej i Usługi WeNet Asystent AI, Usługa WeNet Asystent AI będzie świadczona przez okres świadczenia Usługi Głównej. Świadczenie Usługi WeNet Asystent AI rozpocznie się wraz z rozpoczęciem świadczenia Usługi Głównej.
3. Jeżeli przedmiotem Umowy jest świadczenie wyłącznie Usługi WeNet Asystent AI, świadczenie Usługi WeNet Asystent AI rozpocznie się niezwłocznie po zawarciu Umowy, jednak w terminie nie dłuższym niż 14 dni roboczych dni od dnia zawarcia Umowy.
4. W celu umożliwienia korzystania z Usługi WeNet Asystent AI WeNet tworzy profil Klienta w Platformie na podstawie danych przekazanych przez Klienta w związku z zawarciem Umowy, w szczególności danych identyfikacyjnych oraz informacji o prowadzonej działalności.
5. Klient otrzymuje dostęp do Platformy poprzez wiadomość e-mail zawierającą link umożliwiający aktywację dostępu do utworzonego profilu. Uzyskanie dostępu do Platformy następuje z chwilą pierwszego zalogowania się przez Klienta przy wykorzystaniu udostępnionych mechanizmów uwierzytelniania.
6. Logowanie do Platformy może odbywać się przy wykorzystaniu:
 - a) adresu e-mail oraz jednorazowego kodu weryfikacyjnego przesyłanego na adres e-mail wskazany przez Klienta, lub
 - b) zewnętrznych mechanizmów uwierzytelniania (np. konta Google), jeżeli są udostępnione przez WeNet.
7. Jeżeli przedmiotem Umowy jest świadczenie Usługi Głównej i Usługi WeNet Asystent AI postanowienia Umowy dotyczące Usługi Głównej znajdują zastosowanie również do Usługi WeNet Asystent AI. Dotyczy to w szczególności zasad i terminów płatności, prawa do odstąpienia i terminów do odstąpienia od Umowy, prawa wypowiedzenia Umowy, odpowiedzialności Klienta, reklamacji oraz dochodzenia należności. Postanowienia Umowy są wspólne zarówno dla Usługi Głównej jak i Usługi WeNet Asystent AI. W szczególności Klient nie jest uprawniony do wypowiedzenia lub odstąpienia od Umowy wyłącznie w części dotyczącej Usługi Głównej albo Usługi WeNet Asystent AI.
8. Do korzystania z Platformy niezbędne jest posiadanie przez Użytkownika właściwej przeglądarki internetowej. Działanie Platformy zostało dostosowane do korzystania przez Klienta z jednej z następujących przeglądarek: Chrome 60.x, Firefox 50.x lub nowszej.
9. Klient przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną wiąże się z ryzykiem wystąpienia zakłóceń lub zagrożeń niezależnych od WeNet, w szczególności wynikających z działania sieci Internet, oprogramowania użytkownika, ustawień przeglądarki lub urządzeń końcowych.

10. Klient zobowiązany jest do przekazywania prawdziwych i aktualnych danych identyfikacyjnych dotyczących swojej działalności. Zabronione jest podawanie danych wprowadzających w błąd co do tożsamości Klienta lub podszywanie się pod inne osoby lub podmioty. W przypadku naruszenia powyższego postanowienia WeNet może ograniczyć Klientowi dostęp do Usługi WeNet Asystent AI lub zablokować Platformę Klienta po uprzednim powiadomieniu Klienta o planowanych działaniach. Klient odpowiada za bezpieczeństwo swoich danych uwierzytelniających (np. hasło) i nie może udostępniać konta osobom trzecim.
11. WeNet może umożliwić dostęp do Platformy innym użytkownikom (np. Redaktor, Administrator) poprzez nadanie odpowiednich ról i uprawnień.

§ 6. Zasady rozwiązania Umowy

WeNet przysługuje prawo rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia (tj. ze skutkiem natychmiastowym) w szczególności w przypadku zaistnienia następujących ważnych powodów: (i) uniemożliwienia WeNet prawidłowej realizacji przedmiotu Usługi WeNet Asystent AI, w tym poprzez niezaimplementowanie przez Klienta kodu Widgetu na stronie internetowej w terminie umożliwiającym korzystanie z Usługi WeNet Asystent AI, pomimo uprzedniego wezwania przez WeNet; (ii) korzystania przez Klienta z Usługi WeNet Asystent AI w sposób sprzeczny z Umową, w tym Regulaminem lub Regulaminem Asystenta AI, w szczególności z naruszeniem zasad korzystania z Usługi WeNet Asystent AI. Powyższe postanowienie pozostaje bez wpływu na uprawnienie WeNet do rozwiązania Umowy również na podstawie pkt 7 Rozdziału 3 Regulaminu.

§ 7. Warunki korzystania

1. Klient odpowiada za zapewnienie korzystania przez Użytkowników z Usługi WeNet Asystent AI w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności RODO oraz ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Klient zobowiązuje się w szczególności do:
 - a) niewprowadzania w ramach Usługi WeNet Asystent AI danych osobowych w zakresie wykraczającym poza niezbędny do realizacji celu komunikacji z Użytkownikiem,
 - b) niewprowadzania w ramach Usługi WeNet Asystent AI szczególnych kategorii danych osobowych, chyba że posiada odpowiednią podstawę prawną oraz wdrożył wymagane środki zabezpieczające,
 - c) zapewnienia transparentności komunikacji z wykorzystaniem systemów sztucznej inteligencji, w szczególności poprzez informowanie Użytkownika, że komunikacja odbywa się z wykorzystaniem AI,
 - d) zapewnienia podstawy prawnej przetwarzania danych oraz uzyskania od Użytkowników wymaganych zgód (jeżeli są wymagane)
3. Klient korzystając z Usługi WeNet Asystent AI może wprowadzać do Widgetu swoje dane osobowe lub dane osobowe swoich pracowników lub współpracowników. Pełną odpowiedzialność za prawidłowe przetwarzanie tych danych oraz spełnienie wszelkich obowiązków prawnych związanych z przetwarzaniem tych danych ponosi Klient.
4. Klient zobowiązany jest poinformować Użytkownika, że:
 - a) jego dane będą utrwalone i przetwarzane;
 - b) dane mogą być przekazywane Dostawcom Zewnętrznym, także poza EOG.

§ 8. Przetwarzanie danych osobowych

1. W zakresie i na zasadach określonych w rozdziale 6 Regulaminu Świadczenia Usług, WeNet przetwarza dane osobowe Klienta jako administrator. W zakresie przetwarzania danych przez WeNet jako administratora zastosowanie znajduje rozdział 6 Regulaminu Świadczenia Usług, z zastrzeżeniem ust. 2-6.
2. Dane mogą być przetwarzane przy wykorzystaniu narzędzi sztucznej inteligencji dostarczanych przez subprocesorów w celu realizacji funkcjonalności Usługi Asystent AI. Dane mogą być również wykorzystywane w celu dostosowywania działania Usługi Asystent AI do potrzeb Klienta, w tym ulepszanie jakości odpowiedzi w oparciu o dane Klienta, wyłącznie w ramach jego środowiska.
3. W związku z wykorzystaniem Dostawców Zewnętrznych dane mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. W takim przypadku WeNet zapewnia stosowanie odpowiednich mechanizmów ochrony danych, w szczególności standardowych klauzul umownych lub innych instrumentów zgodnych z RODO (decyzje stwierdzające odpowiedni stopień ochrony (np. Data Privacy Framework, dodatkowe środki zabezpieczające TIA).
4. Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu, które wywołuje skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływa na Użytkownika.
5. Administrator podejmuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu zapewnienia bezpieczeństwa przetwarzanych danych oraz zabezpieczenia ich przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, utratą lub zniszczeniem.
6. Szczegółowe informacje na temat przetwarzania danych osobowych Klienta przez WeNet znajdują się w Polityce Prywatności znajdującej się na stronie <https://asystentai.wenet.pl/polityka-prywatnosci>.
7. W zakresie danych osobowych osób korzystających z narzędzi udostępnianych przez Klienta (np. Widgetu), administratorem danych jest Klient. WeNet działa w tym zakresie jako podmiot przetwarzający (procesor) w rozumieniu art. 28 RODO i przetwarza dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Klienta oraz w celu świadczenia Usługi Asystent AI. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych przez WeNet w imieniu Klienta określa umowa powierzenia przetwarzania danych.
8. WeNet przetwarza dane osobowe Użytkowników wyłącznie:
 - a) na polecenie Klienta,
 - b) w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi WeNet Asystent AI,
 - c) zgodnie z zawartą umową powierzenia przetwarzania danych.