

ZvonAI, Regulamin Usługi

Expathia Sp. z o.o. · NIP 5882532485 · ul. Modrzewiowa 7F/2, 84-207 Bojano
Ostatnia aktualizacja: Wrzesień 2026 · zvonai.ai/regulamin

Dokument prawny

Regulamin Usługi ZvonAI

Ostatnia aktualizacja: Wrzesień 2026 / Last updated: September 2026

ZvonAI: produkt Expathia Sp. z o.o. · KRS 0001181411 · NIP 5882532485

Skrót dla nowych Klientów: ZvonAI to platforma SaaS umożliwiająca firmom wdrożenie AI-recepcjonistki na swój numer telefonu. Subskrybując usługę, akceptujesz niniejszy Regulamin. Masz 14 dni na bezpłatną rezygnację po zawarciu umowy na odległość (jeśli usługa nie została jeszcze uruchomiona). Wszelkie pytania. support@zvonai.ai.

1 Strony umowy

Usługodawca: Expathia Sp. z o.o., ul. Modrzewiowa 7F/2, 84-207 Bojano, KRS 0001181411, NIP 5882532485, e-mail: hello@zvonai.ai ("Expathia", "my").

Operator / Klient: podmiot lub osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, która zawarła umowę o świadczenie Usługi ("Operator", "Klient").

Rozmówca / Osoba dzwoniąca: osoba fizyczna, która nawiązuje połączenie telefoniczne z numerem obsługiwany przez ZvonAI. Rozmówca jest osobą trzecią w stosunku do niniejszej umowy. Relacja Rozmówcy z Operatorem jest regulowana odrębnie przez Operatora.

Niniejszy Regulamin reguluje wyłącznie relację między Expathia a Operatorem.

2 Opis Usługi

ZvonAI jest usługą SaaS (Software as a Service) umożliwiającą Operatorowi wdrożenie automatycznego asystenta głosowego AI na przydzielonym polskim numerze telefonicznym.

2.1 Co obejmuje Usługa

- Obsługa połączeń przychodzących przez asystenta głosowego AI (mowa po polsku i angielsku);
- Rozpoznawanie mowy (STT) i synteza głosu (TTS) w czasie rzeczywistym;
- Odpowiadanie na pytania na podstawie bazy FAQ skonfigurowanej przez Operatora;
- Rezerwacja wizyt z integracją Google Calendar (jeśli skonfigurowana);
- Pobieranie zadatków od Rozmówców przy rezerwacji wizyty. Na własnym koncie Stripe Operatora (funkcja opcjonalna, włączana przez Operatora; szczegóły w art. 4.7);
- Wysyłanie SMS z potwierdzeniami wizyt (Twilio);
- Dostęp do danych biznesowych przez MCP (Google Sheets, CRM);
- Przekazywanie połączeń do wyznaczonych numerów ludzkich konsultantów;
- Nagrywanie rozmów i tworzenie transkrypcji (z zachowaniem wymogów zgody);
- Panel zarządzania (dashboard) umożliwiający konfigurację, przeglądanie logów i analitykę;
- Powiadomienia e-mail o zdarzeniach (nieodebrane połączenia, nowe rezerwacje).

2.2 Co nie jest objęte Usługą

- Usługi prawne, medyczne ani finansowe. AI nie udziela porad profesjonalnych;
- Gwarancja dostępności numeru telefonicznego (przydzielany przez operatora telekomunikacyjnego, Twilio/Telnyx);
- Obsługa połączeń wychodzących (połączenia inicjowane przez AI w planie podstawowym);
- Archiwizacja nagrań po upływie okresu retencji (art. 7);
- Integracje inne niż wymienione powyżej bez dodatkowej umowy.

2.3 Konta członków zespołu

Operator może zapraszać do swojego konta członków zespołu (użytkowników) i nadawać im role: pracownik, menedżer lub właściciel. Każdy plan obejmuje określoną liczbę miejsc (kont) w zespole: Solo 1, Pro 3, Business 10, Enterprise 25. Członek zespołu może mieć własny kalendarz w module Zespół i zasoby, otrzymywać powiadomienia o przypisanych mu wizytach oraz korzystać z asystenta konfiguracji (Zvon) w zakresie swojej roli.

Operator odpowiada za działania osób, którym udostępnił konto, za zgodność ich dostępu z prawem pracy i ochroną danych oraz za usunięcie dostępu, gdy dana osoba przestaje być członkiem zespołu. Dane członków zespołu (imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu do

powiadomień SMS, zdjęcie profilowe) przetwarzane są na zlecenie Operatora zgodnie z Polityką Prywatności.

2.4 Zamówienia przez telefon

Operator może włączyć przyjmowanie zamówień przez telefon. Asystent spisuje treść zamówienia, nadaje mu kod i przekazuje je Operatorowi. Sprzedawcą jest wyłącznie Operator: Expathia nie jest stroną umowy z Rozmówcą, nie ustala cen, nie przyjmuje płatności i nie odpowiada za realizację zamówienia.

Zamówienie złożone przez telefon przez konsumenta jest umową zawieraną na odległość w rozumieniu ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. W imieniu Operatora Usługa wysyła Rozmówcy potwierdzenie na trwałym nośniku (SMS, a gdy Rozmówca podał adres, także e-mail), zawierające treść zamówienia, dane Operatora, informację, że cenę i termin Operator potwierdzi przed realizacją, oraz informację o prawie odstąpienia albo o jego braku na podstawie art. 38 tej ustawy.

Operator wskazuje w panelu rodzaj sprzedawanego towaru (standardowy, na indywidualne zamówienie, szybko psujący się) i odpowiada za prawidłowość tego wyboru, za pozostałe obowiązki informacyjne wobec konsumenta oraz za obsługę odstąpienia od umowy.

3 Obowiązki Operatora

Korzystając z ZvonAI, Operator zobowiązuje się do:

3.1 Zgodność z EU AI Act (art. 50), OBOWIĄZKOWE

OBOWIĄZEK PRAWNY: Operator jest zobowiązany zapewnić, aby każda rozmowa obsługiwana przez system AI zaczynała się od wyraźnego poinformowania Rozmówcy, że rozmawia z systemem sztucznej inteligencji (art. 50 ust. 1 Rozporządzenia (UE) 2024/1689. EU AI Act). Funkcja ta jest domyślnie aktywna w ZvonAI i **nie może być wyłączona**.

3.2 Własna polityka prywatności dla Rozmówców

Operator jest zobowiązany do opublikowania własnej polityki prywatności lub klauzuli informacyjnej RODO dla Rozmówców dzwoniących na jego numer. Expathia udostępnia wzorzec klauzuli informacyjnej na żądanie.

Jeżeli Operator korzysta z zadatków (art. 4.7), jest zobowiązany doręczyć Rozmówcy zasady odwołania wizyty i zwrotu zadatku **przed** dokonaniem rezerwacji. Tak, aby Rozmówca mógł się z nimi z łatwością zapoznać (art. 384¹ Kodeksu cywilnego). Wzorzec niedoręczony przed zawarciem umowy nie wiąże Rozmówcy. ZvonAI utrzuła wersję zasad obowiązującą w chwili rezerwacji, co nie zwalnia Operatora z obowiązku ich doręczenia.

3.3 Zakazane zastosowania

Operator zobowiązuje się nie używać ZvonAI do:

- Masowego robocallingu, spamu głosowego ani automatycznego wybierania numerów niezgodnego z prawem (PSTN abuse, toll fraud);
- Nękania, zastraszania ani naruszania dóbr osobistych Rozmówców;
- Udzielania porad medycznych bez nadzoru lekarskiego;
- Udzielania porad prawnych bez nadzoru radcy prawnego lub adwokata;
- Celów niezgodnych z prawem polskim, unijnym oraz prawem miejsca zamieszkania/siedziby Rozmówcy;
- Zbierania danych osobowych bez podstawy prawnej;
- Przetwarzania danych osób małoletnich bez zgody rodziców lub opiekunów prawnych.

3.4 Bezpieczeństwo danych dostępowych

Operator jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo swoich danych logowania do panelu. Expathia nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieautoryzowanego dostępu wynikającego z ujawnienia danych logowania przez Operatora.

3.5 Prawdziwość danych

Operator zobowiązuje się podać prawidłowe dane firmy (NIP/REGON, adres, dane kontaktowe) i niezwłocznie aktualizować je w przypadku zmiany.

3.6 Zawarcie umowy. Potwierdzenie akceptacji Regulaminu (art. 7 RODO)

Dowód zgody: Rejestrując konto w ZvonAI, Operator potwierdza, że zapoznał się z niniejszym Regulaminem oraz [Polityką Prywatności](#) i wyraża na nie zgodę. Moment akceptacji jest rejestrowany systemowo wraz z adresem IP urządzenia (art. 7 RODO). Dane te są przechowywane jako dowód zawarcia umowy na odległość przez okres 5 lat od zakończenia umowy.

Umowa zostaje zawarta z chwilą potwierdzenia rejestracji i wysłania e-maila weryfikacyjnego na podany adres. Warunkiem zawarcia umowy jest akceptacja Regulaminu i Polityki Prywatności.

4 Plany subskrypcyjne i rozliczenia

Plan	Cena / Price	Minuty / Minutes	SMS	Numer / Numbers
Trial (Próbny)	Bezpłatny / Free	30 min	20 SMS	1
Solo	349 PLN netto/mies.	350 min/mies.	50 SMS/mies.	1
Pro	1 200 PLN netto/mies.	1 300 min/mies.	200 SMS/mies.	1
Business	2 500 PLN netto/mies.	2 900 min/mies.	600 SMS/mies.	3
Enterprise	Kontakt / Contact sales	Wg ustaleń	Wg ustaleń	10+

4.1 Okres rozliczeniowy

Subskrypcja dostępna w dwóch cyklach rozliczeniowych:

- **Plan miesięczny.** Opłata pobierana co 30 dni, bez zobowiązania długoterminowego, możliwość rezygnacji w dowolnym momencie ze skutkiem na koniec opłaconego okresu.
- **Plan roczny (zobowiązanie 12-miesięczne, płatności miesięczne).** Operator wybiera zobowiązanie roczne i korzysta z obniżonej stawki miesięcznej (równowartość 10 miesięcy rozłożona na 12 rat). Opłata pobierana jest co 30 dni przez cały 12-miesięczny okres.

Subskrypcja odnawialna automatycznie, chyba że zostanie anulowana przed datą odnowienia.

4.2 Płatności

Płatności obsługiwane przez **Stripe Inc.** Akceptowane metody: karta kredytowa/debetowa (Visa, Mastercard), BLIK (gdzie dostępny). Opłata pobierana jest na początku każdego okresu rozliczeniowego. Wszystkie kwoty w PLN netto; Expathia jest podmiotem zwolnionym z VAT (art. 113 ust. 1 Ustawy o VAT).

4.2a Zobowiązanie roczne, warunki szczególne

Karta płatnicza przez cały rok. Wybierając plan roczny Operator zobowiązuje się do utrzymywania ważnej karty płatniczej przez cały 12-miesięczny okres zobowiązania. W czasie trwania zobowiązania rocznego:

- Nie można usunąć domyślnej karty płatniczej bez uprzedniego zastąpienia jej inną ważną kartą.
- Anulowanie subskrypcji przed upływem okresu zobowiązania nie jest możliwe przez panel zarządzania. W celu wcześniejszego rozwiązania umowy należy skontaktować się z support@zvonai.ai. Wcześniejsze rozwiązanie umowy na wniosek Operatora oznacza utratę rabatu rocznego: rozliczamy różnicę między ceną

miesięczną a ceną roczną za miesiące już wykorzystane. W uzasadnionych przypadkach Expathia może zamiast tego dochodzić opłaty za pozostałe miesiące zobowiązania. Opłaty już pobrane za bieżący okres rozliczeniowy nie podlegają zwrotowi (art. 4.3).

- Nieudana płatność w czasie trwania zobowiązania rocznego traktowana jest jak zaległość, Expathia podejmuje próby ponownego pobrania opłaty zgodnie z art. 4.5.

Po upływie 12-miesięcznego okresu zobowiązania subskrypcja automatycznie przechodzi na plan miesięczny w tej samej cenie, chyba że Operator odnowi zobowiązanie roczne lub anuluje subskrypcję.

4.3 Brak zwrotów za niepełny okres

W przypadku anulowania subskrypcji w trakcie opłaconego okresu rozliczeniowego, **nie jest dokonywany zwrot** za niewykorzystaną część okresu. Dostęp do Usługi pozostaje aktywny do końca opłaconego okresu.

4.4 Zmiana planu

Upgrade planu (przejście na wyższy) skutkuje natychmiastowym rozliczeniem proporcjonalnym (proration). Downgrade obowiązuje od następnego okresu rozliczeniowego. W przypadku planu rocznego downgrade jest niedostępny do końca okresu zobowiązania.

4.5 Zaległości w płatności

W przypadku nieudanej płatności Expathia podejmuje do trzech prób ponownego pobrania opłaty w ciągu 7 dni. Po tym czasie konto zostaje zawieszone, a po kolejnych 14 dniach. Usunięte (z zachowaniem 30-dniowego okna eksportu danych). Operator zostanie powiadomiony e-mailem przed każdym etapem.

4.6 Gwarancja satysfakcji pierwszego miesiąca

Jeśli w pierwszym opłaconym miesiącu uznasz, że asystent nie przyniósł Twojej firmie wartości. Kolejny miesiąc otrzymasz gratis. To Ty oceniasz wartość. Nie liczba rezerwacji. Gwarancja dotyczy wyłącznie pierwszego opłaconego okresu rozliczeniowego w płatnych planach Solo, Pro i Business (nie dotyczy okresu próbnego ani planu Enterprise).

Operatorowi przysługuje jeden dodatkowy miesiąc subskrypcji bez opłat (w formie przedłużenia subskrypcji na aktualnym planie, nie zwrotu gotówkowego), jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:

- w pierwszym opłaconym okresie rozliczeniowym usługa była faktycznie używana. Asystent AI odebrał co najmniej jedno połączenie przychodzące;
- Operator zgłosi chęć skorzystania z gwarancji wraz z krótkim uzasadnieniem na adres support@zvonai.ai w ciągu 14 dni od zakończenia tego okresu rozliczeniowego.

Zgłoszenia rozpatrywane są indywidualnie. Expathia może odmówić uwzględnienia gwarancji, jeżeli usługa nie została uruchomiona z przyczyn leżących po stronie Operatora (w szczególności: przekierowanie połączeń na numer obsługiwany przez ZvonAI nie zostało aktywowane albo asystent AI był wyłączony lub zawieszony przez Operatora przez przeważającą część okresu) lub w przypadku nadużycia. Gwarancja przysługuje **jednokrotnie na podmiot** (weryfikacja po NIP/REGON). Niezależnie od liczby kont, ponownych rejestracji, zmian planu czy ponownego rozpoczęcia subskrypcji; kolejne okresy rozliczeniowe ani kolejne subskrypcje tego samego podmiotu nie są objęte gwarancją. Gwarancja nie łączy się z innymi promocjami dotyczącymi pierwszego miesiąca.

4.7 Zadatki za wizyty (Stripe Connect)

Pieniądze Rozmówcy nigdy nie trafiają do Expathia. Zadek jest płacony bezpośrednio na konto Stripe Operatora. Expathia nie jest instytucją płatniczą i nie pośredniczy w tej płatności.

Operator może włączyć pobieranie zadatków od Rozmówców przy rezerwacji. Płatność realizowana jest na własnym koncie Stripe Operatora (Stripe Connect); Expathia nie jest stroną tej transakcji, nie przyjmuje ani nie przechowuje środków Rozmówców. Kwota zadatku, czas na zapłatę, zasady zwrotu przy odwołaniu (progi godzinowe i procent zwrotu), limity przekładania wizyt oraz skutki nieobecności są wyłącznie polityką Operatora, ustalaną przez niego w panelu (Kalendarz → Zasady rezerwacji) lub poleceniem wydanym asystentowi. Dopóki Operator nie ustali własnych progów zwrotu, stosuje się domyślną propozycję (100% przy odwołaniu na co najmniej 48 h przed wizytą, 50% na co najmniej 24 h, 0% później), którą Operator przyjmuje jako własną, uruchamiając pobieranie zadatków. Expathia nie narzuca ani nie rekomenduje żadnych konkretnych progów. Różne branże rozliczają odwołania odmiennie. Operator odpowiada za zgodność tej polityki z przepisami, w tym art. 394 Kodeksu cywilnego i przepisami konsumenckimi, oraz za jej doręczenie Rozmówcy przed rezerwacją (art. 384¹ k.c.). ZvonAI utrwała wersję polityki obowiązującą w chwili rezerwacji i automatycznie przekazuje ją jako dowód w razie sporu płatniczego. Zwroty, spory i obciążenia zwrotne rozliczane są między Operatorem, Rozmówcą i Stripe.

Warunkiem korzystania z funkcji jest zawarcie przez Operatora odrębnej umowy ze Stripe i przejście weryfikacji Stripe (KYC). Opłaty Stripe za obsługę płatności obciążają Operatora i nie są objęte abonamentem ZvonAI. Funkcja jest opcjonalna i domyślnie wyłączona.

5

Okres próbny (Trial)

14 dni bez karty płatniczej. Nowi Operatorzy otrzymują 14-dniowy bezpłatny dostęp do Usługi z limitami: 30 minut rozmów i 20 SMS. Po upływie okresu próbnego konto automatycznie wygasa. **nie jest wymagana karta płatnicza, nie jest dokonywany automatyczny pobór opłat.** Uruchomienie subskrypcji wymaga aktywnego wyboru planu i podania danych płatniczych.

Okres próbny przysługuje jednokrotnie na podmiot (weryfikacja po numerze NIP/REGON lub adresie e-mail). Expathia zastrzega sobie prawo odmowy udzielenia okresu próbnego podmiotom, które wcześniej nadużyły tej możliwości.

Gwarancja SLA (art. 8) nie ma zastosowania w czasie okresu próbnego.

6 Limity zasobów i polityka uzupełniania (Top-up)

6.1 Limity minut

Każdy plan posiada miesięczny limit minut rozmów. Minuty rozliczane są do pełnej minuty wzwyż. Gdy limit zostanie wyczerpany, system przestaje odbierać nowe połączenia (połączenia są wówczas odrzucane lub przekierowywane na skonfigurowany numer awaryjny). Operator zostaje powiadomiony e-mailem po przekroczeniu 80% limitu.

6.2 Limity SMS

Limit SMS miesięczny zgodny z planem. SMS wysyłane po przekroczeniu limitu są blokowane.

6.3 Pakiety uzupełniające (Top-up)

Operator może zakupić dodatkowe pakiety minut lub SMS jednorazowo w panelu zarządzania (zakładka Rozliczenia). Pakiety są ważne do końca bieżącego okresu rozliczeniowego i nie przechodzą na kolejny miesiąc.

6.3a Dodatkowe miejsca w zespole

Poza miejscami zawartymi w planie Operator może dokupić dodatkowe miejsca w zespole w cenie **49 zł netto miesięcznie za miejsce** (Solo do 2 dodatkowych miejsc, Pro do 5, Business do 15, Enterprise do 25). Dodatkowe miejsca są doliczane do bieżącej subskrypcji jako pozycja cykliczna: pierwsza opłata jest naliczana proporcjonalnie od dnia zakupu do końca bieżącego okresu rozliczeniowego, a kolejne wraz z opłatą za plan. Zmniejszenie liczby miejsc obowiązuje od następnego okresu rozliczeniowego; nie jest możliwe zejście poniżej liczby osób aktualnie korzystających z konta. Po wyczerpaniu limitu dodatkowych miejsc dalsze osoby wymagają zmiany planu. Dodatkowe miejsca są dostępne wyłącznie w aktywnej subskrypcji (nie w okresie próbnym) i wygasają wraz z nią.

6.3b Uruchomienie z nami (usługa jednorazowa)

Operator może zamówić usługę „Uruchomienie z nami”, w której zespół ZvonAI uruchamia usługę razem z Operatorem. Usługa ma dwa warianty:

- **przez telefon:** jedna rozmowa do 45 minut, podczas której konfiguracja jest przeprowadzana wspólnie z Operatorem, sprawdzamy przekierowanie połączeń i wykonujemy próbne połączenie; cena **199 zł netto jednorazowo**, a przy planie rocznym oraz w planach Business i Enterprise w cenie planu;
- **wizyta na miejscu:** w lokalu Operatora ustawiamy przekierowanie na telefonie Operatora, wykonujemy próbne połączenie i pokazujemy panel zarządzania; cena **399 zł netto jednorazowo**, a przy planie rocznym oraz w planach Business i Enterprise **199 zł netto**.

Wizyty na miejscu realizujemy na życzenie Operatora na terenie województwa pomorskiego oraz w Bydgoszczy, Toruniu, Grudziądzu, Elblągu, Olsztynie i ich okolicach (lista miejscowości na stronie zvonai.ai/uruchomienie), a w Koszalinie, Kołobrzegu, Szczecinku, Włocławku, Inowrocławiu, Płocku, Mławie, Ciechanowie, Płońsku i Warszawie w wyznaczone dni wizyt; do

dnia wizyty usługa jest uruchamiana przez telefon. W pozostałych miejscach wizytę może wykonać certyfikowany partner ZvonAI albo usługa jest wykonywana przez telefon. Cena nie zależy od miejsca.

Opłata jest pobierana z góry: przy zakupie planu razem z pierwszą płatnością albo osobno w panelu zarządzania. Zespół ZvonAI kontaktuje się z Operatorem w ciągu jednego dnia roboczego od zamówienia, aby ustalić termin. Jeśli ZvonAI nie zaproponuje terminu w ciągu 14 dni od płatności, Operator może odstąpić od usługi i otrzymać zwrot całej opłaty za tę usługę. Operator może bezpłatnie zmienić ustalony termin, zgłaszając to najpóźniej w dniu roboczym poprzedzającym termin.

Operator będący konsumentem albo osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, dla której umowa nie ma charakteru zawodowego (art. 7aa ustawy o prawach konsumenta), może odstąpić od umowy o tę usługę w terminie 14 dni od jej zawarcia. Jeśli Operator wyraźnie zażądał rozpoczęcia usługi przed upływem tego terminu i usługa została w pełni wykonana, prawo odstąpienia wygasa (art. 38 ust. 1 pkt 1 ustawy o prawach konsumenta). W razie odstąpienia przed pełnym wykonaniem Operator płaci za część usługi wykonaną do chwili odstąpienia.

Podczas usługi nie prosimy o hasła ani loginy do systemów Operatora i nie fotografujemy ekranów ani danych klientów Operatora. Po uruchomieniu, w każdym płatnym planie, zespół ZvonAI proponuje krótkie rozmowy opiekuńcze (po pierwszym dniu, tygodniu i miesiącu, w drugim i trzecim miesiącu, a następnie raz na kwartał); rozmowy te nie są dodatkowo płatne i nie stanowią zobowiązania do osiągnięcia określonych wyników. Postanowienia tego punktu stosuje się do zamówień złożonych od 15 września 2026 r.; zamówienia usługi „Wdrożenie z nami” złożone wcześniej są realizowane na dotychczasowych zasadach.

6.4 Uczciwe korzystanie (Fair Use)

Zakaz nadużyć sieci telefonicznej (PSTN). Całkowicie zakazane jest: masowe robocalling, automatyczne wybieranie numerów bez zgody odbiorcy, toll fraud (wyłudzenie opłat za połączenia), generowanie sztucznie długich połączeń w celu wyłudzenia minut, SPIT (spam przez VoIP). Naruszenie skutkuje natychmiastowym zawieszeniem konta bez prawa do zwrotu środków oraz zgłoszeniem do odpowiednich organów.

7 Umowa SLA, poziom dostępności

7.1 Cel dostępności

Expathia dąży do zapewnienia dostępności platformy ZvonAI na poziomie **99,5% miesięcznie** (SLA Target), mierzonym jako czas, w którym platforma jest zdolna do obsługi połączeń przychodzących.

7.2 Wyłączenia z SLA

Do obliczania dostępności nie wlicza się:

- Planowanych okien konserwacyjnych (ogłaszanych z co najmniej 24h wyprzedzeniem);
- Niedostępności wynikającej z działania siły wyższej (art. 19);
- Niedostępności zewnętrznych operatorów telefonicznych (Twilio/Telnyx) lub dostawców AI (Google Gemini, ElevenLabs, Deepgram);
- Korzystania z Usługi w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem;
- Okresu próbnego (Trial): SLA nie obowiązuje w trakcie okresu próbnego.

7.3 Środki zaradcze

W przypadku niedotrzymania SLA Target w danym miesiącu, Operatorowi przysługuje proporcjonalne przedłużenie subskrypcji (nie zwrot gotówkowy). Wniosek należy złożyć w ciągu 14 dni od zdarzenia na adres support@zvonai.ai.

7.4 Status systemu

Aktualny status systemu dostępny pod adresem zvonai.ai/status.

8 Własność danych

8.1 Dane Operatora

Operator jest właścicielem wszystkich danych wprowadzonych do systemu (konfiguracja FAQ, prompty, baza wiedzy) oraz danych rozmówców przetwarzanych za pośrednictwem platformy. Expathia przetwarza te dane wyłącznie jako podmiot przetwarzający, zgodnie z [Umową o Przetwarzanie Danych \(DPA\)](#).

8.2 Eksport danych

Operator może w dowolnym momencie eksportować swoje dane w formacie JSON lub CSV za pośrednictwem panelu zarządzania (Ustawienia > Eksport danych). Eksport obejmuje: konfigurację konta, FAQ, logi połączeń, transkrypcje (w granicach aktualnego okresu retencji) i dane analityczne.

8.3 Usunięcie danych po rozwiązaniu umowy

Po rozwiązaniu lub wygaśnięciu umowy dane Operatora są przechowywane przez 30 dni (okno eksportu), a następnie trwale usuwane z systemów Expathia, z wyjątkiem danych, do przechowywania których Expathia jest zobowiązana z mocy prawa (np. dokumenty finansowe, 5 lat).

9 Ujawnienie systemu AI i obowiązki w sektorach regulowanych

9.1 Obowiązek ujawnienia AI (EU AI Act art. 50)

Operator przyjmuje do wiadomości, że system ZvonAI informuje każdego Rozmówcę na początku rozmowy o tym, że rozmawia z asystentem AI. Obowiązek ten wynika z art. 50 ust. 1 EU AI Act i jest niezbywalnym wymogiem korzystania z Usługi.

9.2 Sektor medyczny, bramka zgody DTMF

Operatorzy świadczący usługi medyczne (kliniki dentystyczne, lekarskie, fizjoterapeutyczne, gabinety kosmetyczne z zabiegami medycznymi) **są zobowiązani aktywować bramkę zgody DTMF** przed nagrywaniem rozmów. Naruszenie tego wymogu może skutkować przetwarzaniem danych zdrowotnych bez wymaganej zgody art. 9 RODO i jest wyłączną odpowiedzialnością Operatora.

9.3 Doradztwo w sektorach regulowanych

ZvonAI może udzielać informacji (np. godziny otwarcia gabinetu, procedury rejestracji), ale **nie może i nie udziela porad medycznych, prawnych, finansowych ani inwestycyjnych**. Konfigurowanie systemu w sposób, który mógłby wprowadzić Rozmówcę w błąd co do charakteru udzielanej informacji, jest zakazane.

Własność intelektualna

10.1 Platforma ZvonAI

Platforma ZvonAI, jej kod źródłowy, algorytmy, projekty graficzne, dokumentacja i wszelkie elementy składowe stanowią wyłączną własność intelektualną Expathia i są chronione przepisami prawa autorskiego, patentowego i prawa znaków towarowych. Operator nie nabywa żadnych praw własności intelektualnej do platformy poza licencją niezbędną do korzystania z Usługi.

10.2 Treści Operatora

Prompty systemowe, baza FAQ, konfiguracje głosu i inne treści wprowadzone przez Operatora pozostają własnością intelektualną Operatora. Expathia udziela sobie licencji na korzystanie z tych treści wyłącznie w celu świadczenia Usługi na rzecz Operatora.

10.3 Klon głosu (Enterprise)

Sklonowany głos stworzony w ramach planu Enterprise stanowi własność intelektualną Operatora (lub osoby, która wyraziła zgodę na klonowanie). Expathia przechowuje próbki głosu wyłącznie w celu świadczenia Usługi i nie może ich udostępniać ani wykorzystywać w innych celach.

Ograniczenie odpowiedzialności

11.1 Limit odpowiedzialności Expathia

Łączna odpowiedzialność Expathia wobec Operatora za wszelkie roszczenia wynikające z niniejszej umowy lub związane z korzystaniem z Usługi jest ograniczona do **kwoty opłat subskrypcyjnych uiszczonych przez Operatora w ciągu ostatnich 3 miesięcy** poprzedzających zdarzenie powodujące szkodę.

11.2 Wyłączenie odpowiedzialności za straty pośrednie

Expathia nie ponosi odpowiedzialności za utracone korzyści, utratę przychodów, utratę danych (z wyjątkiem przypadków rażącego niedbalstwa), przerwy w działalności gospodarczej Operatora, ani za inne szkody pośrednie lub następne.

11.3 Awarie w granicach SLA

Expathia nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z niedostępności Usługi mieszczącej się w granicach SLA (99,5% miesięcznie), ani za niedostępność spowodowaną przez zewnętrznych dostawców (Twilio, ElevenLabs, Deepgram, Google Cloud).

11.4 Treść rozmów

Expathia nie ponosi odpowiedzialności za treść rozmów prowadzonych przez asystenta AI. Operator jest odpowiedzialny za konfigurację systemu, w tym za treść promptów systemowych i bazy FAQ. Wszelkie niezamierzone lub nieprawidłowe odpowiedzi AI są wyłączną odpowiedzialnością Operatora w zakresie konfiguracji.

11.5 Roszczenia podmiotów trzecich

Operator zwalnia Expathia z odpowiedzialności z tytułu wszelkich roszczeń podmiotów trzecich (w tym Rozmówców) wynikających z naruszenia przez Operatora niniejszego Regulaminu, przepisów RODO lub EU AI Act.

11.6 Zadatki, zwroty i spory płatnicze

Expathia nie ponosi odpowiedzialności za: wynik obciążeń zwrotnych (chargeback) i sporów płatniczych dotyczących zadatków; decyzje Stripe oraz banków i wydawców kart, w tym o obciążeniu konta Operatora, wstrzymaniu wypłat, ograniczeniu lub zamknięciu konta Stripe Operatora; a także za prawidłowość, zgodność z prawem i skutki zasad zwrotu ustalonych przez Operatora (progi godzinowe, procenty zwrotu, limity przekładania wizyt, skutki nieobecności) oraz za kwoty zwrócone lub zatrzymane zgodnie z tymi zasadami.

Automatyczne przekazanie dowodów do Stripe (art. 4.7) jest udogodnieniem technicznym. Nie stanowi gwarancji rozstrzygnięcia sporu na korzyść Operatora i nie zwalnia Operatora z samodzielnego prowadzenia sprawy w panelu Stripe w wyznaczonym terminie. Roszczenia Rozmówców dotyczące zadatku kierowane są wyłącznie do Operatora, który jest stroną umowy o świadczenie usługi rezerwowanej.

Zabronione zastosowania, szczegółowy wykaz

Naruszenie któregokolwiek z poniższych postanowień skutkuje natychmiastowym zawieszeniem konta bez uprzedniego powiadomienia i bez prawa do zwrotu środków.

- **Toll fraud i PSTN abuse:** wyłudzenie opłat za połączenia, generowanie sztucznego ruchu telefonicznego, podszywanie się pod numery alarmowe (112, 997, 998, 999), naruszenie przepisów Prawa telekomunikacyjnego;
- **Masowy robocalling:** automatyczne inicjowanie połączeń do osób, które nie wyraziły zgody na kontakt telefoniczny;
- **Nękanie i molestowanie:** używanie AI do nękania, zastraszania lub molestowania Rozmówców;
- **Dezinformacja i deepfake:** tworzenie fałszywych tożsamości, podszywanie się pod instytucje publiczne, szpitale, służby ratownicze;
- **Nieautoryzowane porady medyczne:** konfigurowanie AI w sposób, który udziela diagnoz, rekomendacji lekowych lub porad klinicznych bez nadzoru medycznego;
- **Nieautoryzowane porady prawne:** konfigurowanie AI w sposób, który udziela porad prawnych bez nadzoru radcy prawnego lub adwokata;
- **Osoby małoletnie:** celowe zbieranie danych osobowych osób poniżej 18. roku życia w celach marketingowych lub profilowania;
- **Działalność nielegalna:** korzystanie z Usługi w celu popełnienia lub ułatwienia popełnienia jakiegokolwiek przestępstwa;
- **Obejście zabezpieczeń:** próby ominięcia limitów, obejście systemu autoryzacji, skanowanie podatności Usługi.

13 Rozwiązanie umowy i dane po zakończeniu

13.1 Wypowiedzenie przez Operatora

Operator może wypowiedzieć umowę z **30-dniowym wyprzedzeniem** przez panel zarządzania (Ustawienia > Subskrypcja > Anuluj) lub przez wysłanie wiadomości e-mail na adres support@zvonai.ai.

13.2 Wypowiedzenie przez Expathia

Expathia może wypowiedzieć umowę z 30-dniowym wyprzedzeniem bez podania przyczyny lub natychmiast w przypadku:

- Naruszenia niniejszego Regulaminu;
- Nieuiszczenia opłaty przez 21 dni od daty wymagalności;
- Działalności naruszającej prawo;
- Żądania organów ścigania lub regulacyjnych.

13.3 Natychmiastowe zawieszenie

Expathia może natychmiast zawiesić konto (bez uprzedniego powiadomienia) w przypadku stwierdzenia toll fraud, PSTN abuse lub innego poważnego naruszenia Regulaminu.

13.4 Dane po rozwiązaniu umowy

Po rozwiązaniu umowy Operator ma **30 dni** na pobranie swoich danych. Po tym czasie dane są trwale usuwane (z zastrzeżeniem danych, które Expathia jest zobowiązana przechowywać z mocy prawa). Szczegóły opisuje art. 8.3.

Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

14.1 Prawo właściwe

Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu.

14.2 Właściwość sądu

Spory wynikające z niniejszego Regulaminu lub związane z korzystaniem z Usługi będą rozstrzygane przez **sąd właściwy dla siedziby Expathia** (tj. sąd właściwy dla miasta Gdynia), z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów chroniących konsumentów.

14.3 Ochrona konsumentów

Jeżeli Operator jest konsumentem w rozumieniu art. 22(1) Kodeksu cywilnego (osoba fizyczna zawierająca umowę niezwiązaną bezpośrednio z prowadzoną działalnością gospodarczą lub zawodową), zastosowanie mają przepisy Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. 2014 poz. 827, z późn. zm.). W przypadku sporu konsumenckiego Operator-konsument może zwrócić się do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK) lub skorzystać z platformy ODR (ec.europa.eu/consumers/odr).

15 Prawa konsumenta. Prawo do odstąpienia od umowy

Dotyczy wyłącznie Operatorów będących konsumentami (osoby fizyczne zawierające umowę niezwiązaną bezpośrednio z prowadzoną działalnością). Zdecydowana większość klientów ZvonAI to przedsiębiorcy. W takim przypadku przepisy o prawie do odstąpienia nie mają zastosowania.

15.1 Prawo do odstąpienia

Konsument ma prawo odstąpić od umowy zawartej na odległość bez podania przyczyny w ciągu **14 dni** od daty zawarcia umowy, składając oświadczenie o odstąpieniu na adres support@zvonai.ai lub pisemnie na adres Expathia.

15.2 Wyłączenie prawa do odstąpienia po uruchomieniu usługi

Zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta, **prawo do odstąpienia nie przysługuje** w odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowych, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia i po poinformowaniu go przez przedsiębiorcę o utracie prawa do odstąpienia od umowy. Aktywacja połączeń AI (uruchomienie numeru telefonicznego) stanowi moment rozpoczęcia wykonywania takiej usługi cyfrowej.

15.3 Wzór formularza odstąpienia

Formularz odstąpienia od umowy dostępny jest w panelu zarządzania (Ustawienia > Umowa) oraz na żądanie pod adresem support@zvonai.ai.

16 Reklamacje

Wszelkie reklamacje dotyczące działania Usługi należy zgłaszać na adres support@zvonai.ai. Reklamacja powinna zawierać: dane identyfikacyjne Operatora, opis problemu, datę i godzinę zdarzenia oraz, jeśli dotyczy, numery rozmów.

Expathia rozpatruje reklamację w terminie **14 dni** od jej otrzymania, zgodnie z art. 7a Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (stosowanym odpowiednio). W przypadku braku odpowiedzi w tym terminie reklamację uznaje się za rozpatrzoną na korzyść składającego.

Platforma ODR Komisji Europejskiej: ec.europa.eu/consumers/odr.

17 Zmiany Regulaminu

Expathia zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu. O wszelkich istotnych zmianach Operatorzy zostaną poinformowani drogą elektroniczną (na adres e-mail podany w koncie) lub przez komunikat w panelu zarządzania, z **co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem** przed datą wejścia zmian w życie.

Dalsze korzystanie z Usługi po dacie wejścia zmian w życie oznacza akceptację nowej wersji Regulaminu. Jeżeli Operator nie akceptuje zmian, ma prawo wypowiedzieć umowę przed datą ich wejścia w życie bez ponoszenia kosztów za niewykorzystany opłacony okres.

Archiwum poprzednich wersji Regulaminu dostępne jest pod adresem legal@zvonai.ai.

18 Siła wyższa

Expathia nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy spowodowane siłą wyższą, to jest zdarzeniami zewnętrznymi, niezawinionym przez Expathia, których nie dało się przewidzieć ani którym nie dało się zapobiec, w szczególności: katastrofami naturalnymi, wojną, aktami terroryzmu, awariami globalnej infrastruktury telekomunikacyjnej lub internetowej, działaniami organów państwowych, pandemią, embargiem, sankcjami. W przypadku siły wyższej trwającej dłużej niż 30 dni, każda ze stron ma prawo wypowiedzieć umowę z natychmiastowym skutkiem.

19 Ustawa o Usługach Cyfrowych (DSA)

ZvonAI jest platformą pośredniczącą w rozumieniu Rozporządzenia (UE) 2022/2065 (Akt o Usługach Cyfrowych. DSA). Expathia jest mikroprzedsiębiorcą w rozumieniu DSA i korzysta z odpowiednich zwolnień. Niemniej Expathia zapewnia:

- Punkt kontaktowy dla organów publicznych: legal@zvonai.ai;
- Możliwość zgłaszania nielegalnych treści lub działań: legal@zvonai.ai;
- Przejrzystość w zakresie polityki moderacji i działań podejmowanych w odpowiedzi na zgłoszenia.

Postanowienia końcowe

20.1 Integralność umowy

Niniejszy Regulamin wraz z [Polityką Prywatności](#) i [Umową o Przetwarzanie Danych \(DPA\)](#) stanowi całość umowy między Expathia a Operatorem w zakresie korzystania z Usługi i zastępuje wszelkie wcześniejsze ustalenia.

20.2 Rozdzielność postanowień

Jeżeli jakiegokolwiek postanowienie niniejszego Regulaminu zostanie uznane za nieważne lub niewykonalne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy.

20.3 Brak zrzeczenia się praw

Nieegzekwowanie przez Expathia jakiegokolwiek prawa wynikającego z niniejszego Regulaminu nie stanowi zrzeczenia się tego prawa.

20.4 Kontakt

Wsparcie techniczne
support@zvonai.ai

Sprawy prawne / umowy
legal@zvonai.ai

Ogólne pytania
hello@zvonai.ai

Ochrona danych
dpo@zvonai.ai