

# Regulamin świadczenia usług

Obowiązuje od: 25 maja 2026 r. · Wersja 1.0

Niniejszy Regulamin („Regulamin”) określa warunki świadczenia usług doradczych i wdrożeniowych w zakresie sztucznej inteligencji oraz automatyzacji procesów biznesowych przez Usługodawcę na rzecz Klientów będących przedsiębiorcami. Regulamin nie znajduje zastosowania do konsumentów w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego — Usługodawca świadczy usługi wyłącznie w modelu B2B.

## 1. Postanowienia ogólne

Usługodawcą w rozumieniu niniejszego Regulaminu jest:

Blogea Patryk Koszczyc (marka Zelveon AI)

REGON: 221827760

Adres e-mail: hello@zelveon.ai

Strona internetowa: <https://zelveon.ai>

Regulamin udostępniany jest nieodpłatnie pod adresem [zelveon.ai](https://zelveon.ai) w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie w zwykłym toku czynności (art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną).

## 2. Definicje

Pojęcia użyte w Regulaminie oznaczają:

- Usługodawca — Blogea Patryk Koszczyc, dane jak wyżej.
- Klient — przedsiębiorca w rozumieniu art. 43<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej), zlecający Usługodawcy wykonanie Usługi.
- Usługa — czynność świadczona przez Usługodawcę na rzecz Klienta, w szczególności Audyt, Projekt Wdrożeniowy lub Opieka Miesięczna.
- Audyt — usługa Audyt Procesowy zgodnie z pkt 3.1.
- Projekt — usługa Projekt Wdrożeniowy zgodnie z pkt 3.2.
- Opieka — usługa Opieka Miesięczna zgodnie z pkt 3.3.
- Umowa — umowa o świadczenie konkretnej Usługi, zawarta między Usługodawcą a Klientem w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej (w tym e-mail).
- Strona — strona internetowa pod adresem <https://zelveon.ai>.
- RODO — Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r.

### 3. Rodzaj i zakres świadczonych usług

Usługodawca świadczy następujące usługi w zakresie AI i automatyzacji procesów:

#### 3.1. Audyt Procesowy

- Cena bazowa: 1 500 zł netto (jednorazowo).
- Zaliczenie na poczet Projektu: w przypadku zlecenia Projektu Wdrożeniowego w terminie 90 dni od dostarczenia raportu z Audytu, koszt Audytu zostaje zaliczony na poczet wynagrodzenia za Projekt.
- Zakres: spotkania robocze (2–4 godziny łącznie), mapowanie procesów w firmie Klienta, identyfikacja obszarów do automatyzacji, szacunkowy ROI z wdrożenia, pisemny raport z rekomendacjami, propozycja zakresu Projektu Wdrożeniowego.
- Termin realizacji: raport dostarczany do 14 dni roboczych od ostatniego spotkania.

#### 3.2. Projekt Wdrożeniowy

- Cena bazowa: od 15 000 zł netto, ustalana indywidualnie w zależności od zakresu, liczby integracji oraz złożoności agentów AI.
- Zakres: wdrożenie agentów AI, integracja z systemami Klienta (CRM, ERP, e-mail, systemy księgowo, własne bazy danych), testy i optymalizacja, dokumentacja techniczna, szkolenie zespołu Klienta, 3 miesiące bezpłatnego wsparcia powdrożeniowego.
- Termin realizacji: zgodnie z harmonogramem ustalonym w Umowie projektowej; standardowy czas pełnego wdrożenia wynosi do 90 dni.
- Warunki płatności: ustalane indywidualnie w Umowie projektowej (w tym ewentualna zaliczka oraz harmonogram płatności etapowych).

#### 3.3. Opieka Miesięczna

- Cena bazowa: od 500 zł netto miesięcznie, ustalana indywidualnie w zależności od skali wdrożonego rozwiązania i zakresu wsparcia.
- Zakres: monitoring systemów AI 24/7, reakcja na awarie krytyczne w czasie do 4 godzin roboczych od zgłoszenia, drobne aktualizacje i poprawki, miesięczny raport działania, priorytetowe wsparcie techniczne.
- Czas trwania: umowa na czas nieoznaczony z możliwością wypowiedzenia przez każdą ze Stron z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- Płatność: miesięczna, z góry, na podstawie faktury VAT wystawianej do 5. dnia danego miesiąca.

Szczegółowy zakres każdej Usługi określa odrębna Umowa lub potwierdzenie zlecenia. Ceny w Regulaminie mają charakter informacyjny i mogą być dostosowane w ofercie indywidualnej.

### 4. Wymagania techniczne

Do korzystania ze Strony oraz komunikacji z Usługodawcą wymagane jest:

- dostęp do sieci Internet,
- przeglądarka internetowa obsługująca HTTPS, JavaScript oraz pliki cookies (np. aktualna wersja Chrome, Firefox, Safari, Edge),
- aktywny adres e-mail.

Na potrzeby realizacji Usługi Klient zobowiązuje się zapewnić Usługodawcy dostęp do systemów, danych oraz osób w zakresie ustalonym w Umowie.

## 5. Zawarcie Umowy

Standardowy proces zawarcia Umowy obejmuje następujące etapy:

- Kontakt wstępny — Klient kontaktuje się z Usługodawcą poprzez formularz kontaktowy na Stronie lub e-mail na adres [hello@zelveon.ai](mailto:hello@zelveon.ai).
- Bezpłatna konsultacja — rozmowa odkrywcza trwająca do 30 minut, podczas której Strony omawiają potrzeby Klienta i zakres możliwej współpracy.
- Oferta — Usługodawca przedstawia indywidualną ofertę uwzględniającą zakres, termin i wynagrodzenie.
- Zawarcie Umowy — akceptacja oferty przez Klienta w formie pisemnej, dokumentowej lub elektronicznej (w tym e-mail), bądź podpisanie odrębnej Umowy.

Złożenie zamówienia na Audyt może nastąpić również poprzez potwierdzenie e-mailowe akceptacji oferty wraz z opłaceniem faktury proforma lub faktury VAT.

## 6. Wynagrodzenie, faktury i płatności

- Wszystkie ceny podane w Regulaminie oraz na Stronie są cenami netto; do kwot doliczany jest podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.
- Usługodawca wystawia faktury VAT po wykonaniu Usługi (Audyt) lub zgodnie z harmonogramem ustalonym w Umowie (Projekt). W przypadku Opieki Miesięcznej faktura wystawiana jest do 5. dnia każdego miesiąca z góry.
- Termin płatności: 14 dni od daty wystawienia faktury VAT, chyba że Umowa stanowi inaczej.
- Sposób płatności: przelew bankowy na rachunek Usługodawcy wskazany na fakturze.
- Odsetki za opóźnienie: w razie opóźnienia w zapłacie Usługodawca jest uprawniony do żądania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych zgodnie z ustawą o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
- Wstrzymanie świadczenia: w przypadku opóźnienia w zapłacie przekraczającego 14 dni Usługodawca jest uprawniony do wstrzymania świadczenia bieżących Usług do czasu uregulowania zaległości, bez konsekwencji w postaci kar umownych.

## 7. Realizacja Usług i harmonogram

- Usługi realizowane są zgodnie z harmonogramem i zakresem ustalonym w Umowie.

- Klient zobowiązuje się do współpracy z Usługodawcą, w tym do terminowego dostarczania informacji, danych, dostępów do systemów oraz wyznaczenia osoby kontaktowej.
- Usługodawca zobowiązuje się do realizacji Usług z należytą starannością, zgodnie ze standardami branżowymi, oraz do raportowania postępów na żądanie Klienta.
- Zmiany zakresu Usługi w trakcie jej realizacji (tzw. Change Request) wymagają pisemnego aneksu do Umowy i mogą wpływać na harmonogram oraz wynagrodzenie.

## 8. Obowiązki Stron

### 8.1. Obowiązki Klienta

- terminowa współpraca z Usługodawcą i odpowiedzialne udzielanie informacji,
- zapewnienie dostępu do systemów, danych i osób niezbędnych do realizacji Usługi,
- terminowa zapłata wynagrodzenia zgodnie z fakturami VAT,
- zachowanie poufności informacji dotyczących Usługodawcy i jego know-how.

### 8.2. Obowiązki Usługodawcy

- świadczenie Usług z należytą starannością i zgodnie ze sztuką inżynierską,
- zachowanie ustalonych terminów oraz informowanie Klienta o ryzyku opóźnień,
- dostarczenie kompletnej dokumentacji technicznej w ramach Projektu,
- zachowanie poufności informacji dotyczących Klienta.

## 9. Odpowiedzialność i jej ograniczenia

- Ograniczenie kwotowe: odpowiedzialność Usługodawcy względem Klienta z tytułu świadczenia Usług ogranicza się do wysokości wynagrodzenia za daną Usługę — w przypadku Audytu i Projektu do kwoty Umowy, a w przypadku Opieki do wynagrodzenia uiszczonego w ciągu ostatnich 12 miesięcy poprzedzających powstanie szkody.
- Wyłączenie szkód pośrednich: Usługodawca nie odpowiada za szkody pośrednie, utracone korzyści (*lucrum cessans*), szkody wynikające z przerwy w działalności Klienta ani szkody związane z utratą reputacji lub klientów, zgodnie z art. 361 § 2 Kodeksu cywilnego w stosunkach B2B.
- Charakter usług AI: Strony przyjmują do wiadomości, że technologie oparte na sztucznej inteligencji nie dają stuprocentowej gwarancji rezultatu. Usługodawca dołoży należytej staranności, lecz nie gwarantuje osiągnięcia konkretnego ROI, dokładności modeli ani bezbłędności wyników generowanych przez agentów AI.
- Siła wyższa: Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi spowodowane siłą wyższą, w tym awarią infrastruktury dostawców zewnętrznych (np. OpenAI, Anthropic, Google, OVH), zmianami prawa, atakami hakerskimi nie wynikającymi z zaniedbań Usługodawcy.
- Odpowiedzialność Klienta: Klient ponosi pełną odpowiedzialność za treść, legalność oraz prawa do danych przekazywanych Usługodawcy w celu realizacji Usługi.

## 10. Własność intelektualna

- Utwory dedykowane: kod źródłowy, dokumentacja techniczna, konfiguracje i prompty stworzone specjalnie dla Klienta w ramach Projektu Wdrożeniowego — majątkowe prawa autorskie do tych utworów przechodzą na Klienta z chwilą zapłaty pełnego wynagrodzenia za Projekt, na polach eksploatacji niezbędnych do korzystania z wdrożonego rozwiązania.
- Własne narzędzia Usługodawcy: biblioteki, frameworki, szablony promptów oraz narzędzia własne Usługodawcy, używane także w innych projektach, pozostają jego własnością. Klient otrzymuje niewyłączną, niezbywalną licencję na korzystanie z nich w zakresie wdrożonego rozwiązania, bez ograniczeń czasowych i terytorialnych.
- Oprogramowanie open source: komponenty open source wykorzystywane w ramach Projektu są używane zgodnie z ich licencjami (MIT, Apache 2.0, GPL itd.) — licencje te wiążą Klienta na ogólnych zasadach.
- Modele AI stron trzecich: korzystanie z modeli zewnętrznych (np. OpenAI, Anthropic, Google) odbywa się na warunkach określonych przez ich dostawców; Klient jest zobowiązany do przestrzegania ich regulaminów i polityki dopuszczalnego użytku.

## 11. Poufność

- Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji o charakterze biznesowym, technicznym i organizacyjnym uzyskanych w toku współpracy.
- Zobowiązanie do poufności trwa przez czas realizacji Umowy oraz przez 3 lata po jej zakończeniu.
- Obowiązek poufności nie obejmuje informacji: powszechnie znanych, ujawnionych za uprzednią pisemną zgodą drugiej Strony, ujawnianych z mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa (na żądanie sądu, organów państwowych).
- Na życzenie Klienta Strony mogą zawrzeć odrębną umowę o zachowaniu poufności (NDA) dostosowaną do specyfiki Projektu — w takim przypadku zapisy NDA mają pierwszeństwo przed postanowieniami niniejszego punktu.

## 12. Ochrona danych osobowych

Zasady przetwarzania danych osobowych użytkowników Strony i osób kontaktujących się z Usługodawcą określa Polityka Prywatności dostępna pod adresem [zelveon.ai](https://zelveon.ai).

Jeżeli w ramach realizacji Usługi Usługodawca przetwarza dane osobowe powierzone przez Klienta jako administratora danych, Strony zawierają odrębną Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodnie z art. 28 RODO. Wzór umowy powierzenia Usługodawca udostępnia na życzenie Klienta.

## 13. Reklamacje

- Forma zgłoszenia: reklamacja składana jest w formie elektronicznej na adres [hello@zelveon.ai](mailto:hello@zelveon.ai).

- Termin zgłoszenia: reklamację należy zgłosić w terminie 14 dni od dnia, w którym Klient stwierdził lub przy zachowaniu należytej staranności mógł stwierdzić nieprawidłowość.
- Treść reklamacji: dane identyfikujące Klienta i Umowę, opis stwierdzonej nieprawidłowości, oczekiwany sposób rozpatrzenia.
- Termin rozpatrzenia: Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie do 14 dni roboczych od jej otrzymania w kompletnej formie.
- Forma odpowiedzi: Usługodawca udziela odpowiedzi e-mailem na adres, z którego wpłynęła reklamacja, wraz z uzasadnieniem decyzji.

## **14. Rozwiązanie Umowy**

- Audyt i Projekt: Umowy zawierane na czas wykonania konkretnej Usługi; wygasają z chwilą wykonania Usługi i zaakceptowania jej przez Klienta.
- Opieka Miesięczna: Umowa na czas nieoznaczony; każda ze Stron może wypowiedzieć ją z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie wymaga formy dokumentowej (e-mail).
- Rozwiązanie ze skutkiem natychmiastowym: każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia Regulaminu lub Umowy przez drugą Stronę, po uprzednim wezwaniu do zaprzestania naruszeń z 7-dniowym terminem na ich usunięcie.
- Skutki rozwiązania: rozwiązanie Umowy nie wpływa na obowiązek zapłaty wynagrodzenia za już wykonane prace oraz na obowiązki wynikające z pkt 10 (Własność intelektualna) i pkt 11 (Poufność).

## **15. Postanowienia końcowe**

- Prawo właściwe: Regulamin i Umowy podlegają prawu polskiemu.
- Sąd właściwy: wszelkie spory wynikające z Regulaminu lub Umów Strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie, a w razie braku porozumienia — przez sąd polski właściwy ze względu na siedzibę Usługodawcy.
- Klauzula rozdzielnosci: nieważność lub bezskuteczność któregośkolwiek postanowienia Regulaminu nie wpływa na ważność pozostałych postanowień. W miejsce postanowienia nieważnego stosuje się normy najbardziej zbliżone do celu Regulaminu.
- Zmiany Regulaminu: Usługodawca jest uprawniony do zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn (zmiana przepisów prawa, zmiana zakresu Usług, zmiana technologii). O zmianach Klient informowany jest e-mailem z 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji zmian Klient może rozwiązać Umowę o Opiekę Miesięczną z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia; zmiany nie obejmują Umów na Audyt i Projekt już zawartych.

- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, RODO oraz innych właściwych przepisów prawa polskiego i unijnego.

## **Kontakt**

We wszystkich sprawach związanych z Regulaminem oraz świadczeniem Usług prosimy o kontakt pod adresem [hello@zelveon.ai](mailto:hello@zelveon.ai) lub poprzez formularz dostępny na <https://zelveon.ai>.

— koniec dokumentu —