

Ogólne warunki handlowe

umowa SaaS

Obowiązuje od 06.08.2026

Jedynie niemiecka wersja tego dokumentu ma moc prawną. Tłumaczenie ma charakter wyłącznie informacyjny.

Niniejsza polska wersja obejmuje postanowienia mające zastosowanie do klientów z siedzibą w Polsce. Pominęto wyłącznie postanowienia zaadresowane wprost do Zleceniodawców z siedzibą w Szwajcarii (Aneks dla klientów z siedzibą w Szwajcarii, punkt 20.4 oraz odnoszące się do niego odesłania), które nie mogą mieć zastosowania do klientów z Polski. Pełna wersja niemiecka pozostaje dostępna na stronie.

1. Postanowienia ogólne

1.1. Umowa SaaS

Niniejsza umowa zostaje zawarta z fonio GmbH, Neustiftgasse 73-75/3/7, 1070 Wiedeń, Austria, dalej w skrócie „fonio”, i reguluje udostępnianie agenta głosowego AI do interakcji z ludźmi (Usługa) w modelu SaaS oraz świadczenie usług przez fonio.

1.2. fonio.ai

fonio udostępnia Zleceniodawcy usługę fonio.ai. fonio.ai to usługa interakcji z ludźmi za pośrednictwem agenta głosowego AI. Umożliwia ona firmom między innymi tworzenie spersonalizowanych asystentów w ciągu kilku minut, odbieranie połączeń przychodzących, planowanie spotkań, kwalifikowanie leadów oraz tworzenie transkrypcji.

1.3. SaaS – Software-as-a-Service

Usługa fonio.ai działa w modelu „Software-as-a-Service”. fonio udostępnia przy tym Zleceniodawcy infrastrukturę po stronie serwera. Za infrastrukturę po stronie klienta odpowiada sam Zleceniodawca.

2. Zakres obowiązywania

2.1. Status przedsiębiorcy i zakres zastosowania

Usługa oraz wszystkie świadczenia fonio skierowane są wyłącznie do przedsiębiorców. Zleceniodawca zapewnia, że zawiera umowę w ramach prowadzonej działalności gospodarczej lub samodzielnej działalności zawodowej (jako przedsiębiorca w rozumieniu § 1 austriackiej ustawy o ochronie konsumentów KSchG lub odpowiednich przepisów prawa krajowego), a nie jako konsument. Zawarcie umowy z konsumentami jest wykluczone. Przepisy o ochronie konsumentów nie mają zastosowania do stosunku umownego.

2.2. Podstawy umowne

(a) fonio zawiera umowy i świadczy usługi wyłącznie na podstawie sporządzonych przez fonio pisemnych ofert, obowiązującej wersji ewentualnych opisów usług włączonych do oferty (na przykład dokumentów indywidualnych lub ogólnych materiałów informacyjnych), cenników oraz niniejszej umowy SaaS. Opisy usług, cenniki i umowa SaaS obowiązują, o ile nie mają charakteru wyłącznie projektowego (na przykład dokumenty indywidualne), dla wszystkich stosunków prawnych między fonio a Zleceniodawcą i od chwili zawarcia pierwszej umowy stanowią automatycznie podstawę wszystkich kolejnych umów zawieranych między fonio a danym

Zlecniodawcą, w każdorazowo aktualnej wersji, nawet jeżeli nie odwołuje się już do nich wyraźnie. (b) Uzupełniając do podstaw umownych wskazanych w punkcie 2.2 (a) obowiązują poniższe załączniki w każdorazowo oznaczonej wersji. Są one udostępniane Zlecniodawcy w formie dokumentowej i dostępne w

dokładnym brzmieniu pod wskazanym adresem: Zał. Dokument Wersja Adres Dotyczy 1 Umowa powierzenia przetwarzania danych (AVV) zgodnie z art. Zaczynają obowiązywać z chwilą zawarcia umowy, bez konieczności odrębnego porozumienia ani podpisu (punkt 17.7). W odstępie od kolejności określonej w punkcie 2.6 załączniki 2–4 mają pierwszeństwo przed niniejszą umową SaaS oraz przed załącznikiem 1 w zakresie, w jakim regulują kwestie tajemnicy zawodowej, ograniczenia dostępu do informacji, korzystania z dalszych podmiotów przetwarzających mających dostęp do informacji objętych tajemnicą, odpowiedzialności za naruszenie obowiązku zachowania poufności lub, w przypadku załącznika 4, stosowania prawa szwajcarskiego. W pozostałym zakresie kolejność określona w punkcie 2.6 pozostaje nienaruszona. Każdy załącznik jest oznaczony datą wersji. Zmiany załączników 1–4, w odstępie od punktu 2.3, stają się skuteczne wyłącznie za wyraźną zgodą Zlecniodawcy; w odniesieniu do załącznika 1 obowiązuje uzupełniająco punkt 8.1 umowy powierzenia przetwarzania. Wcześniejsze wersje pozostają dostępne wraz ze wskazaniem daty ich wersji.

2.3. Przyszłe zmiany

Zmiany opisów usług, cenników oraz umowy SaaS fonio są przekazywane Zlecniodawcy na piśmie i uznaje się je za uzgodnione, jeżeli Zlecniodawca nie wnieśli sprzeciwu w terminie sześciu tygodni. Od chwili wejścia w życie nowego porozumienia zmiany umowy SaaS obowiązują również w odniesieniu do wszystkich innych trwających umów. W przypadku istotnych zmian Zlecniodawcy przysługuje z chwilą wejścia zmiany w życie prawo do nadzwyczajnego wypowiedzenia. O prawie sprzeciwu oraz skutkach milczenia Zlecniodawca zostanie odrębnie i w wyróżnionej formie poinformowany w zawiadomieniu o zmianie. Zmiany, które w sposób istotny przesuwają relację świadczenia i świadczenia wzajemnego na niekorzyść Zlecniodawcy, w szczególności podwyżki wynagrodzenia wykraczające poza klauzulę waloryzacyjną oraz istotne ograniczenia funkcji podstawowych, stają się skuteczne wyłącznie za wyraźną zgodą Zlecniodawcy; w pozostałym zakresie prawo do nadzwyczajnego wypowiedzenia pozostaje nienaruszone.

2.4. Porozumienia dodatkowe

Wszelkie formy porozumień dodatkowych, zarówno przed zawarciem umowy, jak i w trakcie jej obowiązywania, wymagają dla swej ważności formy pisemnej lub dokumentowej, która może zostać zachowana także w postaci elektronicznej. Dotyczy to również odstąpienia od wymogu formy pisemnej.

2.5. Elementy umowy pochodzące od Zlecniodawcy

Wytyczne Zlecniodawcy dotyczące treści świadczenia stają się częścią umowy, nawet przy wiedzy fonio, wyłącznie wtedy, gdy fonio włączy je do oferty albo w inny sposób wyraźnie zaakceptuje, na przykład poprzez odesłanie do tych wytycznych. Pochodzące od Zlecniodawcy elementy kształtujące stosunek prawny, takie jak ogólne warunki handlowe lub klauzule umowne, stają się skuteczne, nawet przy wiedzy fonio, wyłącznie wtedy, gdy fonio przyjmie je z

wyraźną adnotacją obejmującą te teksty prawne (na przykład „OWH zaakceptowane”). W przeciwnym razie fonio wyraźnie sprzeciwia się włączeniu elementów kształtujących stosunek prawny pochodzących od Zlecniodawcy, takich jak ogólne warunki handlowe lub klauzule umowne. Samo przyjęcie przez fonio wytycznych Zlecniodawcy dotyczących treści świadczenia nie oznacza zatem przyjęcia tekstów prawnych Zlecniodawcy, nawet jeżeli wytyczne te zawierają elementy kształtujące stosunek prawny (na przykład „Obowiązują nasze OWH.”).

2.6. Postępowanie w razie sprzeczności

W razie sprzeczności między ofertą, ewentualnymi opisami usług (dokumentami projektowymi, dokumentami ogólnymi), ewentualnymi cennikami a umową SaaS fonio, obowiązują one w wymienionej kolejności. Elementy bardziej indywidualne zmieniają zatem automatycznie elementy bardziej ogólne. W razie sprzeczności między elementami umownymi fonio a elementami umownymi Zlecniodawcy pierwszeństwo mają wszystkie elementy

umowne fonio.

2.7. Postępowanie w razie nieważności

Jeżeli poszczególne postanowienia niniejszej umowy są lub staną się w całości lub w części nieskuteczne, nieważne albo niewykonalne, nie narusza to skuteczności pozostałych postanowień. Postanowienie nieskuteczne lub niewykonalne uznaje się, bez dalszych działań stron i bez konieczności odrębnego porozumienia, za zastąpione taką skuteczną regulacją, która najpełniej odpowiada gospodarczemu sensowi i celowi postanowienia nieskutecznego, z uwzględnieniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. To samo stosuje się odpowiednio w przypadku, gdy umowa zawiera lukę regulacyjną.

3. Zawarcie umowy

3.1. Oferta fonio

Oferty fonio kierowane do Zleceniodawcy, na przykład w formie oferty indywidualnej albo oferty niezindywidualizowanej, takiej jak formularz zamówienia, katalog, sklep z aplikacjami czy sklep internetowy, są bez wyjątku niezobowiązujące i niewiążące.

3.2. Oferta Zleceniodawcy

Jeżeli Zleceniodawca składa zamówienie na podstawie oferty albo z własnej inicjatywy, a więc bez uprzedniej oferty fonio, na przykład w przypadku zamówień dodatkowych w ramach trwających relacji handlowych, pozostaje nim związany przez dwa tygodnie od jego wpływu do fonio.

3.3. Przyjęcie przez fonio

Umowa dochodzi zatem do skutku zawsze dopiero z chwilą przyjęcia zamówienia przez fonio. Przyjęcie następuje co do zasady w formie pisemnej lub dokumentowej, na przykład poprzez pisemne potwierdzenie zamówienia lub wiadomość e-mail, chyba że fonio w sposób dostrzegalny dla Zleceniodawcy przystąpi do działań na podstawie zamówienia, dając tym samym do zrozumienia, że je przyjmuje. Samo potwierdzenie wpływu zamówienia nie stanowi jeszcze jego przyjęcia.

3.4. Doręczenie

Jeżeli do składania ofert i ich przyjmowania wykorzystywane są elektroniczne środki komunikacji albo elektroniczny system zarządzania zamówieniami, do którego obie strony mają dostęp, oświadczenia złożone w dni robocze, to jest od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem austriackich dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8:00 do 16:00 (CET), uznaje się za doręczone tego samego dnia, a oświadczenia złożone poza tymi godzinami za doręczone następnego dnia roboczego o godzinie 8:00 (CET).

3.5. Dane osobowe

Przed udostępnieniem usługi fonio.ai należy podać następujące dane osobowe albo są one przez nas w tym czasie gromadzone: nazwa firmy, forma prawna, adres, numer identyfikacji podatkowej, imię, nazwisko i dane kontaktowe osób uprawnionych do reprezentacji oraz osób odpowiedzialnych operacyjnie, dane rozliczeniowe i płatnicze, a także dane logowania niezbędne do utworzenia dostępu użytkownika. Wszystkie informacje należy podawać zgodnie z prawdą. W celu ich weryfikacji fonio może żądać odpowiednich dowodów.

3.6. Informacje dotyczące zawierania umów

Obowiązki informacyjne fonio określone w § 9 ust. 1 pkt 1–4 austriackiej ustawy o handlu elektronicznym (ECG) zostają wyłączone.

4. Zakres świadczeń, realizacja zamówienia i obowiązki współdziałania Zleceniodawcy

4.1. Miejsce spełnienia świadczenia

Miejscem spełnienia świadczenia jest siedziba fonio w Wiedniu.

4.2. Zakres świadczeń

Zakres świadczeń wynika z pisemnego opisu usług fonio, który wynika ze wszystkich części składowych umowy. Informacje pochodzące z innych źródeł, niewłączone do oferty (na przykład materiały prezentacyjne, strony internetowe lub katalogi), nie stanowią części opisu usług. Zleceniodawca jest zobowiązany sprawdzić opis usług pod kątem zgodności ze swoimi wymaganiami oraz kompletności. Po udzieleniu zamówienia zmiany opisu usług są możliwe wyłącznie za obopólną zgodą i mogą prowadzić w szczególności do zmiany cen oraz terminów.

4.3. Świadczenie zgodne ze sztuką

O ile pisemny opis usług nie stanowi inaczej, fonio zobowiązane jest do wykonania świadczenia zgodnie ze sztuką, według stanu na moment złożenia oferty. W ramach pisemnego opisu usług fonio ma swobodę kształtowania sposobu wykonania świadczeń, jeżeli istnieje kilka fachowych możliwości wykonania.

4.4. Świadczenia zamienne

fonio jest uprawnione do odstąpienia od opisu usług i zastąpienia świadczeń innymi świadczeniami równoważnymi, o ile pozostaje to w zgodzie z celami zamówienia, służy rozwojowi technicznemu Usługi, jest wymagane ze względów prawnych lub regulacyjnych i nie narusza istotnych funkcji podstawowych Usługi.

4.5. Świadczenia obce / produkty podmiotów trzecich

fonio jest uprawnione do wykonywania świadczeń samodzielnie albo do wykorzystywania przy ich świadczeniu komponentów, interfejsów, danych, praw oraz innych świadczeń lub produktów podmiotów trzecich (świadczenia obce / third party products).

4.6. Integracja świadczeń, produktów, danych i praw przez Zleceniodawcę

Jeżeli Zleceniodawca w ramach hostingu prowadzonego przez fonio przetwarza lub integruje komponenty, interfejsy, dane, prawa albo inne świadczenia lub produkty własne bądź podmiotów trzecich, fonio pozostaje w odniesieniu do tych świadczeń, produktów, danych i praw wyłącznie dostawcą hostingu.

4.7. Świadczenia podzielne

W przypadku świadczeń podzielnych fonio jest uprawnione do realizacji dostaw częściowych.

4.8. Terminy

Terminy wskazane przez fonio są niewiążące, o ile nie zostały wyraźnie oznaczone jako wiążące.

4.9. Okres obowiązywania umowy

O ile w ofercie nie uzgodniono inaczej, umowy zawierane są na czas nieokreślony i mogą zostać wypowiedziane przez każdą ze stron, z zachowaniem ewentualnego minimalnego okresu obowiązywania, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca, w formie dokumentowej. Jeżeli uzgodniono czas oznaczony z automatycznym przedłużeniem, umowa ulega każdorazowo przedłużeniu o okres wskazany w ofercie, o ile nie zostanie wypowiedziana z zachowaniem terminu wskazanego w ofercie, a w razie jego braku z zachowaniem terminu miesięcznego, ze skutkiem na koniec danego okresu obowiązywania.

4.10. Zakończenie stosunku umownego

Z chwilą zakończenia lub wygaśnięcia stosunku umownego wygasa prawo Zleceniodawcy do operacyjnego korzystania z usługi fonio.ai. Od tego momentu Zleceniodawca nie jest już uprawniony do wykorzystywania Usługi do celów działalności gospodarczej. fonio udostępnia Zleceniodawcy przez okres 30 dni od zakończenia umowy dostęp ograniczony wyłącznie do eksportu, służący zabezpieczeniu i wyeksportowaniu danych zapisanych w Usłudze (w szczególności transkrypcji i konfiguracji) w powszechnie stosowanym formacie umożliwiającym dalsze przetwarzanie. Dalej idące korzystanie z Usługi jest w tym okresie zabronione. Po upływie tego terminu fonio ostatecznie zamyka Zleceniodawcy dostęp do usługi fonio.ai oraz do usług z nią

powiązanych. Postanowienia umowy powierzenia przetwarzania dotyczące usunięcia lub zwrotu danych osobowych pozostają nienaruszone.

4.11. Zakończenie stosunku umownego z ważnego powodu

fonio jest uprawnione do zakończenia stosunku umownego ze Zleceniodawcą oraz do zamknięcia dostępu Zleceniodawcy do usługi fonio.ai i usług z nią powiązanych w każdym czasie z ważnego powodu. Ważny powód stanowią w szczególności następujące naruszenia umowy i obowiązków: ☐ Naruszenie umów, regulaminów i instrukcji fonio. ☐ Udostępnienie usługi fonio.ai lub dostępu do niej nieuprawnionym osobom trzecim. ☐ Wykorzystywanie usługi fonio.ai lub leżącej u jej podstaw infrastruktury do celów sprzecznych z prawem, nielegalnych lub niedozwolonych albo w sposób niezgodny z przeznaczeniem. ☐ Powodowanie zakłóceń usługi fonio.ai lub leżącej u jej podstaw infrastruktury. ☐ Niewłaściwe zachowanie wobec pracowników fonio.

4.12. Zdarzenia nieprzewidywalne lub nieuchronne

Zdarzenia nieprzewidywalne lub nieuchronne, w szczególności zwłoka Zleceniodawcy w wykonaniu jego obowiązków oraz nieprzewidywalne i nieuchronne dla fonio opóźnienia po stronie fonio lub jego podwykonawców, wydłużają terminy o czas trwania takiego zdarzenia, powiększony o czas niezbędnych w takim przypadku działań organizacyjnych. fonio zawiadamia o tym Zleceniodawcę na piśmie.

4.13. Obowiązki współdziałania Zleceniodawcy

Zleceniodawca jest zobowiązany niezwłocznie, bez wezwania i w formie umożliwiającej dalsze przetwarzanie, przekazać fonio na piśmie wszystkie informacje oraz dostarczyć wszystkie świadczenia niezbędne do wykonania świadczeń przez fonio.

Należy do nich w szczególności wskazanie osoby kontaktowej do realizacji umowy, dostarczenie dokumentów, materiałów i urządzeń, uzgadnianie szczegółów zamówienia oraz odbiór (zatwierdzenie) świadczeń częściowych i całościowych. Jeżeli konieczność dostarczenia informacji lub świadczeń przez Zleceniodawcę ujawni się dopiero w trakcie świadczenia usług przez fonio, Zleceniodawca ma obowiązek niezwłocznie je uzupełnić. Zleceniodawca samodzielnie sprawdza dostarczone przez siebie informacje i świadczenia pod kątem ich przydatności, prawidłowości i zgodności z prawem. Ponadto Zleceniodawca zobowiązany jest przestrzegać wymagań systemowych dla korzystania z udostępnionej przez fonio usługi fonio.ai. Zleceniodawca odpowiada za wszelkie szkody powstałe wskutek wadliwego, opóźnionego lub zaniechanego współdziałania, a w szczególności również za powstałe w związku z tym po stronie fonio dodatkowe nakłady. Jeżeli wskutek wadliwego, opóźnionego lub zaniechanego współdziałania Zleceniodawcy fonio nie może wykonać świadczeń zgodnie z umową, fonio jest uprawnione, bez uszczerbku dla innych praw, do przerwania wykonywania świadczenia, wykonania w tym czasie świadczeń na rzecz innych zleceniodawców i wznowienia świadczeń na rzecz Zleceniodawcy dopiero po ich zakończeniu, o ile Zleceniodawca wypełnił do tego czasu swoje obowiązki współdziałania, przy czym wszystkie terminy ulegają odpowiedniemu przesunięciu. Jeżeli osoby trzecie wystąpią wobec fonio z roszczeniami z tytułu naruszenia prawa w związku z informacjami lub świadczeniami dostarczonymi przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca zwolni fonio z odpowiedzialności i będzie je wspierać w obronie przed ewentualnymi roszczeniami osób trzecich. Jeżeli fonio otrzyma zgłoszenie, że dane udostępnione przez Zleceniodawcę naruszają prawa własności intelektualnej osób trzecich, fonio zastrzega sobie prawo do natychmiastowego zawieszenia udostępnionej Zleceniodawcy usługi fonio.ai i podjęcia odpowiednich działań.

4.14. Zakres obowiązków kontrolnych fonio

fonio ma obowiązek wykonywać świadczenia w taki sposób, aby same świadczenia nie były sprzeczne z prawem (na przykład wykorzystanie utworu chronionego prawem autorskim bez zgody twórcy). fonio nie ma jednak obowiązku prawnej weryfikacji wytworzonych przez siebie świadczeń pod kątem ewentualnego naruszenia praw osób trzecich ani ewentualnych naruszeń prawa wynikających z planowanego przez Zleceniodawcę sposobu wykorzystania (na przykład użycia grafiki jako logo).

4.15. Zakres obowiązków kontrolnych Zleceniodawcy

Zleceniodawca zobowiązany jest samodzielnie przeprowadzić lub zlecić odpowiednio wykwalifikowanemu prawnikowi przeprowadzenie weryfikacji prawnej w zakresie, w jakim świadczenia fonio spełniają wszystkie wymagania prawne Zleceniodawcy, w szczególności w aspekcie administracyjnym, karnym, konkurencyjnym, znaków towarowych, oznaczeń, wzorów, prawa autorskiego, dóbr osobistych oraz ochrony danych.

4.16. Prawa do świadczeń

Co do zasady wszelkie prawa do uzgodnionych świadczeń przysługują fonio lub licencjodawcom fonio. Zleceniodawca uzyskuje prawo do korzystania ze świadczeń po pełnej zapłacie uzgodnionego wynagrodzenia, w zakresie uzgodnionym z fonio lub zdefiniowanym przez licencjodawców. W przypadku gdy zakres licencji nie został uzgodniony, obejmuje on niewyłączne korzystanie na własny użytek w przedsiębiorstwie Zleceniodawcy, bez prawa do udzielania sublicencji ani przekazywania osobom trzecim (lub podmiotom powiązanym), przy czym prawo do opracowywania ograniczone jest do ustawowo niezbywalnego minimum. W przypadku funkcji i modułów dodatkowych tworzonych indywidualnie dla Zleceniodawcy, powiązanych z udostępnianą przez fonio usługą fonio.ai, Zleceniodawca uzyskuje niewyłączne prawo do korzystania ze

świadczenia na własny użytek w swoim przedsiębiorstwie przez okres obowiązywania umowy.

4.17. Prawa osób trzecich

Zleceniodawca ma świadomość, że świadczenia fonio często opierają się na utworach lub świadczeniach osób trzecich objętych bardzo różnymi warunkami licencyjnymi. Zleceniodawca zobowiązany jest przestrzegać warunków licencyjnych świadczeń lub utworów osób trzecich stanowiących część świadczeń lub utworów fonio.

4.18. Open Source

W zakresie, w jakim fonio wykorzystuje komponenty, których warunki licencji open source bezwzględnie wymagają, aby bezpośrednio na nich oparte elementy również zostały udostępnione na tej samej licencji, fonio jest uprawnione do opublikowania wyłącznie tych elementów objętych obowiązkiem licencyjnym. Publikacja nie obejmuje danych, treści, konfiguracji, promptów, tajemnic przedsiębiorstwa ani danych osobowych Zleceniodawcy. fonio informuje Zleceniodawcę o takiej publikacji z odpowiednim wyprzedzeniem w formie dokumentowej.

4.19. Prawo do produktu końcowego

Zleceniodawcy przysługuje wyłącznie prawo do korzystania ze świadczenia w uzgodnionej formie jako produktu końcowego, nie zaś prawo do otrzymania podstaw, narzędzi roboczych, wyników pośrednich i tym podobnych, niezbędnych do wytworzenia świadczeń. O ile nie uzgodniono inaczej, fonio nie ma również obowiązku przechowywania tych podstaw, narzędzi roboczych, wyników pośrednich i tym podobnych po zakończeniu prac.

4.20. Prawo kontroli

fonio jest uprawnione do kontrolowania przestrzegania warunków korzystania za pomocą środków technicznych. fonio jest przy tym uprawnione do przekazywania do własnego systemu monitorującego wyłącznie metadanych niezbędnych do kontroli przestrzegania licencji, to jest danych o urządzeniach i korzystaniu, identyfikatorów użytkowników oraz logów logowania i dostępu. Nie są przekazywane hasła ani inne dane uwierzytelniające, ani dane treściowe, w szczególności treść rozmów, dane audio, transkrypcje, prompty i treści konfiguracyjne Zleceniodawcy. Przetwarzanie odbywa się w tym zakresie na własną odpowiedzialność fonio, na podstawie prawnie uzasadnionego interesu polegającego na kontroli licencji i nadużyć (art. 6 ust. 1 lit. f RODO); jest ono oddzielone od powierzenia przetwarzania na podstawie umowy powierzenia. fonio nie jest uprawnione do wykorzystywania tych danych w innych celach i usuwa je bezpośrednio po zakończeniu danej kontroli, najpóźniej po upływie tygodnia. Nie narusza to logów istotnych dla bezpieczeństwa, które fonio przechowuje przez okres 12 miesięcy zgodnie ze środkami technicznymi i organizacyjnymi (Załącznik 1 do umowy powierzenia przetwarzania).

4.21. Referencje

fonio jest uprawnione do zamieszczania na wszystkich świadczeniach wytworzonych dla Zleceniodawcy informacji o fonio oraz ewentualnie o innym twórcy, a także, z zastrzeżeniem możliwego w każdym czasie pisemnego odwołania, do wykorzystywania we własnych materiałach reklamowych danych takich jak nazwa i logo Zleceniodawcy, opis projektu, ilustracje projektu i tym podobne jako referencji lub wskazania na relację biznesową ze Zleceniodawcą, bez prawa Zleceniodawcy do wynagrodzenia z tego tytułu. Jeżeli Zleceniodawca podlega ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy zawodowej, każde powołanie się na referencję wymaga jego uprzedniej wyraźnej zgody w formie dokumentowej.

4.22. Katalog użytkowników

Zleceniodawca ma prawo określić, czy i ewentualnie które z jego następujących danych osobowych zostaną nieodpłatnie umieszczone w katalogu użytkowników fonio: nazwisko, imię (imiona), tytuł naukowy, adres, numer oraz, jeżeli Zleceniodawca sobie tego życzy, nazwa zawodu.

4.23. Prezentacja numeru

Zleceniodawca może wyświetlać numer przy połączeniach wychodzących albo samodzielnie i nieodpłatnie go ukrywać. Nie dotyczy to połączeń z numerami alarmowymi.

4.24. Połączenia alarmowe

Zleceniodawca może korzystać z usługi fonio.ai w celu nieodpłatnego wykonywania połączeń głosowych z numerami alarmowymi. Przy połączeniach alarmowych obok połączenia głosowego może być przekazywana także wiadomość tekstowa w czasie rzeczywistym, o ile centrum powiadamiania ratunkowego dysponuje wyposażeniem technicznym umożliwiającym odbiór tekstu w czasie rzeczywistym. W przypadku wybrania numeru alarmowego fonio jest prawnie zobowiązane przekazać operatorowi numeru alarmowego, na jego żądanie, dane podstawowe oraz lokalizację dzwoniącego. Jeżeli ustalenie bieżącej lokalizacji nie jest możliwe, fonio może przetwarzać i przekazać ostatnią znaną lokalizację.

5. Poziom usług (Service Level)

5.1. Standardowy poziom usług

Niniejsza umowa o poziomie usług definiuje standardowy poziom usług fonio. O ile nie uzgodniono dalej idących świadczeń serwisowych, konserwacyjnych lub podobnych, nie są one należne.

5.2. Szkolenia i doradztwo

Niniejsza umowa o poziomie usług nie obejmuje prowadzenia szkoleń, to jest obszerniejszych lub regularnie powtarzanych wyjaśnień wynikających z braków wiedzy po stronie Zleceniodawcy, ani indywidualnego doradztwa. Można je jednak zamówić w fonio odrębnie, za dodatkową opłatą.

5.3. Aplikacje zewnętrzne / produkty podmiotów trzecich

fonio nie oferuje wsparcia ani usług doradczych dla aplikacji zewnętrznych, na przykład zintegrowanych produktów podmiotów trzecich.

6. Komunikacja i wsparcie, dostęp do produktów i usług

6.1. Strony pomocy i dokumentacja

Pod adresem <https://fonio.info/> fonio udostępnia rozwiązania najczęstszych pytań dotyczących usługi fonio.ai. Zleceniodawca zobowiązany jest korzystać z tej formy wsparcia, w szczególności przy pytaniach o funkcje (między innymi przekierowanie połączeń na numer AI, optymalny prompt), przed skorzystaniem z innych możliwości wsparcia.

6.2. Komunikacja

Komunikacja z fonio odbywa się wyłącznie pisemnie, za pośrednictwem adresu e-mail info@fonio.ai.

6.3. Godziny obsługi

Godziny obsługi fonio to poniedziałek–czwartek od 8:00 do 17:00 (CET) oraz piątek od 8:00 do 12:00 (CET), z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Austrii.

6.4. Języki

Komunikacja z fonio może odbywać się w języku niemieckim oraz angielskim.

6.5. Dostęp do produktów i usług

Szczegółowe informacje o produktach i usługach przeznaczonych specjalnie dla użytkowników z niepełnosprawnościami oraz o sposobie uzyskania zaktualizowanych informacji znajdują się pod adresem <https://www.fonio.ai/>.

7. Konserwacja

7.1. Okna konserwacyjne

Okna konserwacyjne są potrzebne do regularnych, planowych i nieplanowych prac konserwacyjnych na systemach fonio i jego dostawców, niezbędnych do zapewnienia bieżącej pracy oraz przeprowadzania aktualizacji lub ulepszeń. Aktualizacje wprowadzane przez fonio nie odbywają się w regularnie powtarzających się ani ustalonych z góry oknach konserwacyjnych. Co do zasady konserwacje systemu wymagające czasowej przerwy w działaniu usługi przeprowadzane są przez fonio, w miarę możliwości, w porze najmniej uciążliwej dla Zleceniodawców.

7.2. Informowanie i wdrażanie

fonio poinformuje Zleceniodawcę możliwie jak najwcześniej o planowanej konserwacji systemu, wskazując przewidywany czas trwania przerwy w działaniu usługi oraz moment jej przeprowadzenia. Ponadto fonio podaje szacowany czas niedostępności usługi oraz przybliżony moment jej wystąpienia. Zadania konserwacyjne i aktualizacyjne niewymagające przerwy w działaniu usługi mogą być przeprowadzane w każdym czasie, ponieważ nie wpływają na dostępność systemu ani na korzystanie z niego przez Zleceniodawcę.

7.3. Konserwacja nadzwyczajna

W pilnych przypadkach (usuwanie błędów, zapobieganie realnie grożącym atakom i tym podobne) przeniesienie może zostać wykonane przez fonio także bez uprzedniego poinformowania Zleceniodawcy.

8. Rozwój i aktualizacje

8.1. Rozwój

Udostępniana przez fonio usługa fonio.ai oraz stojąca za nią infrastruktura są na bieżąco rozwijane pod względem technicznym i merytorycznym. fonio jest przy tym uprawnione zarówno do wprowadzania nowych funkcji, formatów i treści, jak i do zmieniania lub wycofywania istniejących. fonio poinformuje Zleceniodawcę o każdej istotnej zmianie lub wycofaniu elementu oferty usługowej w najwcześniejszym możliwym terminie. Indywidualne dostosowania dla poszczególnych Zleceniodawców są możliwe po uzgodnieniu i za zgodą fonio, przy przejęciu przez Zleceniodawcę kosztów rozwoju oraz dodatkowych kosztów infrastruktury. W zakresie, w jakim sugestie Zleceniodawcy zostaną podjęte i wdrożone w ramach rozwoju udostępnianej przez fonio usługi fonio.ai, Zleceniodawca przenosi ewentualne związane z tym prawa na fonio w sposób pełny, lecz niewyłączny, tak aby fonio mogło udostępnić rezultat wszystkim klientom.

8.2. Aktualizacje i rozszerzenia

W zakresie, w jakim fonio wyposaża istniejące moduły w nowe lub zmienione funkcje albo tworzy nowe moduły, fonio jest uprawnione, według własnego uznania, do oferowania tych modułów jako bezpłatnej lub odpłatnej opcji dodatkowej.

8.3. Wymagania systemowe

W ramach rozwoju oraz wprowadzania nowych funkcji i modułów możliwe jest, ze względów technicznych, że wymagania systemowe dla korzystania ze świadczeń fonio ulegną zmianie. O zmianach tych Zleceniodawca może dowiadywać się pod adresem info@fonio.ai.

9. Usuwanie błędów i zgłoszenia

9.1. Klasy błędów

Strony uzgadniają poniższe klasy błędów służące klasyfikacji błędów i programowania: Klasa 1. Korzystanie z usługi fonio.ai jest niemożliwe albo ograniczone w stopniu niemożliwym do zaakceptowania. Błąd ma poważny wpływ na istotne funkcje lub bezpieczeństwo Usługi; świadczenie nie może być dalej wykorzystywane. Klasa 2. Zgodne z przeznaczeniem korzystanie z usługi fonio.ai jest poważnie ograniczone. Błąd ma istotny wpływ na funkcje lub bezpieczeństwo usługi fonio.ai, pozwala jednak na dalsze wykorzystanie wykonanego świadczenia. Klasa 3. Zgodne z przeznaczeniem korzystanie z usługi fonio.ai jest nieznacznie ograniczone. Błąd ma nieistotny wpływ na funkcjonalność lub bezpieczeństwo usługi fonio.ai i pozwala na dalsze korzystanie z Usługi z jedynie niewielkimi ograniczeniami. Klasa 4. Zgodne z przeznaczeniem korzystanie z usługi fonio.ai jest możliwe bez ograniczeń. Błąd nie ma wpływu lub ma jedynie nieznaczny wpływ na funkcjonalność lub bezpieczeństwo usługi fonio.ai. Korzystanie z usługi fonio.ai pozostaje w pełni możliwe.

9.2. Zgłaszanie

Jeżeli Zleceniodawca wykryje nieprawidłowe działanie, ma obowiązek niezwłocznie zgłosić je fonio na adres info@fonio.ai. Zgłoszenie Zleceniodawcy powinno zawierać opis problemu wraz z systemem operacyjnym i jego wersją oraz oznaczeniem modelu urządzenia, moment wystąpienia błędu, wskazanie komponentów, których dotyczy, warunki wystąpienia, skutki gospodarcze oraz, w miarę możliwości, zrzut ekranu lub nagranie wideo nieprawidłowego działania.

9.3. Czas reakcji i usunięcia

Za odpowiedni czas reakcji do rozpoczęcia usuwania błędu lub usuwania szkody uznaje się okres 24 godzin przy błędach klasy 1, 72 godzin przy błędach klasy 2, 4 tygodni przy błędach klasy 3 oraz 8 tygodni przy błędach klasy 4. Terminy odnoszą się do godzin obsługi fonio obowiązujących w chwili zawarcia umowy albo do godzin obsługi zmienionych później za obopólną zgodą. Usuwanie błędu lub szkody powinno odbywać się przy użyciu zasobów odpowiednich do klasy błędu, umożliwiających szybką realizację, i po rozpoczęciu powinno być kontynuowane bez zbędnej zwłoki aż do zakończenia.

10. Niezawodność

10.1. Gwarantowana dostępność

W zakresie, w jakim świadczenia fonio obejmują hosting aplikacji, fonio zobowiązuje się do zapewnienia dostępności na poziomie 99% w skali roku kalendarzowego.

10.2. Dopuszczalna niedostępność

Za dopuszczalną niedostępność uznaje się planowane prace konserwacyjne zapowiedziane Zleceniodawcy pocztą elektroniczną z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem (dni robocze). Łączny czas planowanych prac konserwacyjnych nie może przekroczyć 4 godzin w miesiącu kalendarzowym. Poza możliwą do przyjęcia kontrolą fonio pozostają w szczególności zdarzenia siły wyższej, działania organów władzy, klęski żywiołowe, niepokoje społeczne, akty terroru oraz akcje protestacyjne. Awarie usługodawców, z których fonio korzysta przy świadczeniu podstawowych funkcji Usługi (w szczególności usług telefonicznych, hostingowych i AI), nie stanowią dopuszczalnej niedostępności w zakresie, w jakim fonio odpowiada za ich wybór lub nadzór nad nimi. Awarie infrastruktury dostarczonej lub zintegrowanej przez Zleceniodawcę oraz ogólne zakłócenia publicznego internetu poza usługami wykorzystywanymi przez fonio pozostają dopuszczalną niedostępnością.

10.3. Rzeczywista dostępność

Podstawą obliczenia rzeczywistej dostępności jest zatem czas całkowity pomniejszony o dopuszczalną niedostępność.

10.4. Niedotrzymanie poziomu

W przypadku gdy procentowa dostępność rzeczywista jest niższa od procentowej dostępności gwarantowanej, Zleceniodawca jest uprawniony do żądania noty uznaniowej w wysokości podwójnej wartości procentowej rzeczywistego niedotrzymania. Wartość ta jest odliczana od miesięcznej opłaty podstawowej.

11. Monitorowanie infrastruktury, bezpieczeństwo

11.1. Monitoring

fonio uruchomiło własny system monitorujący do nadzoru nad świadczonymi usługami. Monitoring wysyła administratorom fonio powiadomienia o istotnych zdarzeniach infrastrukturalnych przez całą dobę, siedem dni w tygodniu. fonio dokłada wszelkich starań, aby niezwłocznie usuwać ewentualne awarie.

11.2. Pozostałe środki bezpieczeństwa

Aby możliwie najlepiej chronić systemy fonio oraz zapisane w nich zbiory danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich, fonio stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, które na zapytanie może przekazać Zleceniodawcy.

12. RODO

12.1. Powierzenie przetwarzania

Jeżeli w rozumieniu przepisów o ochronie danych występuje powierzenie przetwarzania, zastosowanie ma umowa powierzenia przetwarzania dostępna pod adresem <https://fonio.ai/avv>.

12.2. Obowiązki informacyjne wobec osób, których dane dotyczą

Zleceniodawca jako administrator danych odpowiada za poinformowanie osób, których dotyczy przetwarzanie, w szczególności osób dzwoniących i odbierających połączenia, zgodnie z art. 13 i art. 14 RODO, w tym za wskazanie informacji o nagrywaniu i transkrypcji, wykorzystaniu sztucznej inteligencji, zaangażowanych podmiotach przetwarzających, ewentualnych przekazaniach do państw trzecich oraz okresie przechowywania.

13. Obowiązki lojalnościowe i zakaz podkupywania

13.1. Obowiązki lojalnościowe

Strony umowy powstrzymują się od formułowania i rozpowszechniania wobec osób trzecich nieprawdziwych twierdzeń o faktach dotyczących drugiej strony; obowiązek ten jest nieograniczony w czasie i trwa również po zakończeniu stosunku umownego. Ponadto strony powstrzymują się od formułowania wobec osób trzecich prawdziwych, lecz szkodzących działalności twierdzeń o faktach dotyczących drugiej strony przez czas trwania stosunku umownego oraz przez 24 miesiące po jego zakończeniu; obowiązek zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa zgodnie z punktem 13.2 pozostaje nienaruszony. Nie narusza to rzeczowej krytyki, realizacji uzasadnionych interesów, ustawowych obowiązków zgłoszeniowych i informacyjnych, w tym zgłoszeń na podstawie dyrektywy o ochronie sygnalistów (dyr. 2019/1937), ani występowania do organów i sądów.

13.2. Tajemnica przedsiębiorstwa

Tajemnicą przedsiębiorstwa jest informacja, która: ☐ jest poufna, ponieważ ani jako całość, ani w szczególnym zestawieniu i zbiorze jej elementów nie jest powszechnie znana osobom z kręgów, które zwykle zajmują się tym rodzajem informacji, ani łatwo dostępna dla takich osób,

□ ma wartość handlową dlatego, że jest poufna, oraz □ jest przedmiotem odpowiednich w danych okolicznościach działań zmierzających do zachowania jej poufności, podjętych przez osobę uprawnioną do dysponowania tą informacją. W ramach niniejszego stosunku umownego każda ze stron może ujawnić drugiej stronie tajemnice przedsiębiorstwa lub udostępnić do nich dostęp (w tym zakresie „strona ujawniająca”); stronę otrzymującą określa się jako „stronę otrzymującą”. Za tajemnice przedsiębiorstwa strony ujawniającej uznaje się w szczególności jej pomysły i strategie biznesowe, sposób ich realizacji oraz szczegóły umów zawartych między stronami i ich przedmiot. Do tajemnic przedsiębiorstwa fonio zalicza się ponadto, w odniesieniu do usług fonio, ich architektura, kod źródłowy, dokumentacja deweloperska i administracyjna, a także wszelkie inne dane, z których wynika działanie oprogramowania lub jego istotnych części, oraz dane istotne dla bezpieczeństwa. Strona otrzymująca zobowiązana jest zapewnić poufność tajemnic przedsiębiorstwa strony ujawniającej za pomocą środków technicznych i organizacyjnych oraz zapobiegać ich nieuprawnionemu pozyskaniu, wykorzystaniu lub ujawnieniu. Wykorzystanie przez stronę otrzymującą jest dopuszczalne wyłącznie w uzgodnionym zakresie. Obowiązki te obowiązują przez czas trwania stosunku umownego oraz po jego zakończeniu, tak długo i w takim zakresie, w jakim dana informacja stanowi tajemnicę przedsiębiorstwa. Nie stanowi niedozwolonego ujawnienia sytuacja, w której informacje muszą zostać ujawnione na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, zarządzenia organu lub orzeczenia sądu, w celu realizacji prawa do wolności wypowiedzi i informacji albo w celu ujawnienia zachowania sprzecznego z prawem. To samo dotyczy informacji, które bez naruszenia niniejszej umowy stały się powszechnie znane, zostały udostępnione stronie otrzymującej zgodnie z prawem przez osoby trzecie bez obowiązku zachowania poufności albo zostały przez nią opracowane niezależnie.

13.3. Zakaz podkupywania

Zlecniodawca zobowiązuje się, przez czas trwania umowy oraz przez 24 miesiące po jej zakończeniu, nie podejmować celowych i aktywnych działań zmierzających do pozyskania pracowników fonio, z którymi miał kontakt w ramach realizacji umowy. Zakaz ten służy wyłącznie ochronie fonio przed niełojalnym wykorzystaniem wiedzy o zespole pracowników, którą Zlecniodawca uzyskał w toku realizacji umowy. Ogólne ogłoszenia o pracę, nieskierowane do poszczególnych pracowników, oraz zatrudnienie z własnej inicjatywy pracownika nie stanowią podkupywania. W przypadku zawinionego naruszenia Zlecniodawca zapłaci karę umowną w wysokości sześciokrotności miesięcznego wynagrodzenia brutto danego pracownika. Ewentualne sądowe prawo do miarkowania kary na podstawie właściwego prawa (dla prawa austriackiego: § 1336 ust. 2 ABGB) pozostaje nienaruszone. Zastrzega się możliwość dochodzenia szkody przewyższającej karę umowną. W zakresie, w jakim uzgodniony okres jest niedopuszczalny na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów w miejscu spełnienia świadczenia lub w miejscu sądu właściwego, zakaz podkupywania uznaje się za uzgodniony na najdłuższy okres dopuszczalny na podstawie właściwego prawa.

14. Wynagrodzenie

14.1. Ceny

Wszystkie ceny podawane są loco siedziba lub placówka fonio, przy umowach z przedsiębiorcami w euro, powiększone o podatek VAT.

14.2. Sposób rozliczenia

Świadczenie usług następuje co do zasady dopiero po pełnej zapłacie.

14.3. Rozliczenie ryczałtowe

W przypadku rozliczenia w formie ryczałtu obejmuje on wszystkie świadczenia niezbędne do wykonania uzgodnionych usług. Wyłączone są koszty zdarzeń nieprzewidywalnych, koszty dodatkowe wynikające z niezgodnego z umową współdziałania Zlecniodawcy oraz koszty dodatkowe wynikające z wad ukrytych w dostarczonych świadczeniach.

14.4. Rozliczenie według nakładu

W przypadku rozliczenia według nakładu rozliczenie następuje według rzeczywistego nakładu pracy. Rozliczenie według nakładu ma miejsce wówczas, gdy przewidywany nakład został podany jako około, przewidywany lub szacowany.

14.5. Rozliczenie w ramach puli godzin

W zakresie, w jakim uzgodniono pulę godzin na określony okres, służy to zapewnieniu minimalnej dostępności fonio dla Zleceniodawcy w danym okresie. Godziny niewykorzystane nie przechodzą zatem na kolejne okresy, lecz przepadają, co nie uprawnia do żądania obniżenia ceny. W przypadku niewystarczającego kontyngentu godzin fonio ma obowiązek poinformować o tym Zleceniodawcę w najwcześniejszym możliwym terminie. Przekroczenie kontyngentu godzin jest dopuszczalne wyłącznie za zgodą Zleceniodawcy, chyba że przekroczenie jest niezbędne do podjęcia niecierpiących zwłoki działań zapobiegających szkodom Zleceniodawcy, a uzyskanie jego zgody w odpowiednim czasie nie jest możliwe.

14.6. Świadczenia dodatkowe

Wszystkie świadczenia fonio, które nie są wyraźnie objęte uzgodnionym wynagrodzeniem, w szczególności uzgodnione później świadczenia dodatkowe, wynagradzane są odrębnie.

14.7. Świadczenia częściowe

Ponadto fonio jest uprawnione do rozliczania świadczeń częściowych. Za świadczenia częściowe uznaje się w każdym razie poszczególne pozycje opisu usług.

14.8. Zaliczka na koszty

Ponadto fonio jest uprawnione, w przypadku nowych klientów, przy rozliczaniu uzgodnionych świadczeń obcych oraz w razie wystąpienia oznak problemów gospodarczych, wcześniejszej zwłoki w płatnościach lub oznak niechęci Zleceniodawcy do zapłaty, żądać z góry zaliczek na pokrycie własnych nakładów w pełnej wysokości najbliższych do wykonania świadczeń częściowych.

14.9. Noty uznaniowe w razie niedotrzymania gwarantowanej dostępności

Jeżeli w przypadku niedotrzymania gwarantowanej dostępności Zleceniodawca życzy sobie noty uznaniowej, ma obowiązek zgłosić to, pod rygorem wygaśnięcia roszczenia, w terminie 60 dni od powzięcia wiadomości o niedotrzymaniu gwarantowanego czasu pracy przez fonio, za pośrednictwem adresu e-mail wsparcia, oraz zadeklarować potrącenie z opłatą podstawową na kolejnej fakturze. Inne wykorzystanie noty uznaniowej jest wykluczone.

14.10. Waloryzacja cen

Przy umowach na czas nieokreślony oraz przy umowach z automatycznym przedłużeniem okresu obowiązywania fonio jest uprawnione do dokonywania corocznej, odpowiedniej waloryzacji cen z uwzględnieniem wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych. Również w innych przypadkach fonio jest uprawnione do dokonania po zawarciu umowy odpowiedniej waloryzacji cen, jeżeli koszty świadczeń wzrosną o więcej niż 3% bez możliwości wpływu fonio. Wzrost kosztów fonio ma obowiązek wykazać, a brak możliwości wpływu uprawdopodobnić.

14.11. Nieuzasadnione odstąpienie

W przypadku gdy Zleceniodawca odstąpi od zamówienia w całości lub w części bez rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej po stronie fonio, fonio przysługuje mimo to uzgodnione wynagrodzenie. fonio musi w takim przypadku zaliczyć jedynie oszczędności wynikające z niedokonanych jeszcze zakupów. To samo dotyczy sytuacji, gdy fonio odstąpi od umowy z ważnego powodu leżącego po stronie Zleceniodawcy.

15. Płatność

15.1. Wymagalność

Faktury fonio są wymagalne bez jakichkolwiek potrąceń od daty wystawienia faktury. Świadczenie usług następuje co do zasady dopiero po pełnej zapłacie.

15.2. Termin zapłaty

Faktury fonio należy opłacić w terminie 7 dni od ich otrzymania.

15.3. Termin zapłaty przy transakcjach online

Przy transakcjach online faktury fonio należy opłacić z chwilą złożenia zamówienia.

15.4. Przelew

Co do zasady zapłata następuje przelewem na rachunek bankowy. Zapłata gotówką jest wykluczona.

15.5. Pozostałe formy płatności

Zleceniodawca jest ponadto uprawniony do korzystania ze wszystkich innych oferowanych przez fonio środków płatności. Obciążenie następuje przy tym w momencie dokonania zapłaty przez Zleceniodawcę.

15.6. Uzgodnione świadczenia obce

fonio jest uprawnione do zamawiania świadczenia obcego, według własnego wyboru, zarówno we własnym imieniu, jak i w imieniu Zleceniodawcy, a także na własny rachunek lub na rachunek Zleceniodawcy. Jeżeli fonio zawiera umowę we własnym imieniu lub na własny rachunek, następuje to wyłącznie w interesie Zleceniodawcy, w celu uproszczenia obsługi umownej i płatniczej.

15.7. Zastrzeżenie własności

Do chwili pełnej zapłaty przez Zleceniodawcę uznaje się za uzgodnione zastrzeżenie własności na rzecz fonio w odniesieniu do dostarczonych przez fonio towarów, aż do pełnej zapłaty ceny nabycia oraz wszystkich związanych z nią odsetek i kosztów. W przypadku zwłoki fonio jest uprawnione do dochodzenia praw wynikających z zastrzeżenia własności. Zleceniodawca wyraża na ten wypadek zgodę na odbiór towarów przez fonio. Skorzystanie przez fonio z zastrzeżenia własności nie powoduje odstąpienia od umowy, chyba że fonio wyraźnie złoży oświadczenie o odstąpieniu. W przypadku dalszej odsprzedaży towarów przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca przelewa na fonio, tytułem zabezpieczenia, swoją wierzytelność wobec nabywcy. fonio jest uprawnione do zawiadomienia nabywcy o tym przelewie.

15.8. Zakaz potrącenia i zatrzymania

Zleceniodawca nie jest uprawniony, nawet przy wierzytelnościach powiązanych, do potrącania własnych wierzytelności z wierzytelnościami fonio, chyba że wierzytelność Zleceniodawcy została przez fonio uznana na piśmie albo stwierdzona prawomocnym orzeczeniem sądu. Prawo zatrzymania na rzecz Zleceniodawcy jest wyłączone.

15.9. Zwłoka w płatności

W przypadku opóźnienia w płatności należne są odsetki ustawowe obowiązujące w obrocie między przedsiębiorcami, jednak nie mniej niż 9% w skali roku. Zleceniodawca ponosi wszystkie koszty i nakłady związane z dochodzeniem wierzytelności, w szczególności koszty windykacji lub inne koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw.

15.10. Utrzymująca się zwłoka w płatności

Po bezskutecznym wezwaniu Zleceniodawcy z wyznaczeniem dodatkowego terminu wynoszącego co najmniej 7 dni fonio jest uprawnione do natychmiastowego rozliczenia i postawienia w stan wymagalności wszystkich świadczeń i świadczeń częściowych wykonanych również w ramach innych umów zawartych ze Zleceniodawcą oraz do czasowego wstrzymania świadczeń jeszcze nieopłaconych do chwili pełnej zapłaty wszystkich zaległych należności. Po kolejnym bezskutecznym wezwaniu skierowanym bezpośrednio do zarządu Zleceniodawcy i wyznaczeniu ponownie co najmniej 7-dniowego terminu dodatkowego fonio jest uprawnione do odstąpienia od wszystkich umów i żądania naprawienia utraconych korzyści. Tym samym fonio jest również

uprawnione do niewykonania lub wstrzymania świadczeń już opłaconych. Niezależnie od tych możliwości fonio może oczywiście również niezwłocznie po upływie terminu wymagalności wnieść pozew do sądu.

15.11. Płatność ratalna

W zakresie, w jakim fonio i Zleceniodawca zawierają porozumienie o płatności ratalnej, uznaje się za uzgodnioną natychmiastową wymagalność całości świadczenia w przypadku nieterminowej zapłaty choćby jednej raty.

15.12. Wygaśnięcie kredytów (credits)

Użytkownik jest uprawniony do wykorzystania nabytych od fonio świadczeń, w szczególności salda (credits), w terminie 24 miesięcy od daty zakupu. Po upływie tego terminu niewykorzystane świadczenia przepadają bez prawa do rekompensaty.

16. Ograniczenia korzystania i odpowiedzialność Zleceniodawcy

16.1. Zakaz zimnych telefonów

Zleceniodawcy zabrania się wykorzystywania udostępnionej przez fonio usługi fonio.ai ani udostępnionej przez fonio infrastruktury (w tym numerów telefonów) do prowadzenia zimnej akwizycji (niezamówionych połączeń reklamowych).

16.2. Ograniczenia korzystania z numerów telefonów

Jeżeli fonio udostępnia Zleceniodawcy numer telefonu, może on być wykorzystywany wyłącznie do połączeń przychodzących. Połączenia wychodzące realizowane za pośrednictwem numerów udostępnionych przez fonio są dopuszczalne wyłącznie wtedy, gdy uprzednio przekazano fonio niezbędne w tym celu dane (w szczególności pełne dane firmy lub osoby), a numer został na nie zarejestrowany.

17. Dopuszczalne korzystanie z AI

17.1. Dopuszczalne korzystanie

Korzystanie z usługi fonio.ai, w tym ze wszystkich instancji AI skonfigurowanych lub wykorzystywanych przez Zleceniodawcę, jest dopuszczalne wyłącznie w celach mieszczących się w ramach zwykłej działalności gospodarczej i zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa.

17.2. Brak decyzji wyłącznie zautomatyzowanych

Usługa nie jest przeznaczona do podejmowania w sposób wyłącznie zautomatyzowany decyzji wywołujących wobec osób, których dane dotyczą, skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nie wpływających (art. 22 RODO). Jeżeli Zleceniodawca mimo to wykorzystuje Usługę w sposób prowadzący do takich decyzji, jako administrator danych odpowiada za spełnienie wymogów art. 22 RODO, w szczególności za zapewnienie dopuszczalnej podstawy prawnej oraz odpowiedniego zakresu interwencji człowieka.

17.3. Odpowiedzialność za treści generowane przez AI

Zleceniodawca odpowiada za zdefiniowane przez siebie konfiguracje, prompty, dane wejściowe i cele wykorzystania, a także za treści wytworzone, rozpowszechnione lub przetworzone na tej podstawie. W zakresie roszczeń osób trzecich wynikających z takich treści, za które odpowiada Zleceniodawca, lub z ich wykorzystania, Zleceniodawca zwalnia fonio z odpowiedzialności. Odpowiedzialność fonio za świadczenie Usługi zgodnie ze sztuką (punkt 4.3) pozostaje nienaruszona; w szczególności fonio odpowiada za szkody wynikające z wadliwego działania Usługi, za które ponosi odpowiedzialność, zgodnie z punktem 19.

17.4. Przezrzystość AI i oznaczanie

fonio udostępnia Usługę w taki sposób, aby osoby fizyczne wchodzące w interakcję z agentem głosowym AI mogły zostać poinformowane, że komunikują się z systemem sztucznej inteligencji, o ile nie wynika to już w

sposób oczywisty z okoliczności (art. 50 ust. 1 rozporządzenia (UE) 2024/1689, „AI Act”). W zakresie, w jakim Usługa generuje syntetyczne treści audio, są one oznaczane jako wytworzone sztucznie w formie nadającej się do odczytu maszynowego, zgodnie ze stanem techniki i obowiązującymi w tym zakresie wymogami (art. 50 ust. 2 AI Act). fonio jest dostawcą, a Zleceniodawca podmiotem stosującym system AI w rozumieniu AI Act. Zleceniodawca odpowiada za faktyczne przekazanie osobom, z którymi się kontaktuje, informacji wymaganych na podstawie art. 50 AI Act, w szczególności poprzez aktywowanie udostępnionych przez fonio funkcji informacyjnych (na przykład komunikatu powitalnego). Właściwe obowiązki nadzorcze i produktowe dostawcy oraz podmiotu stosującego pozostają nienaruszone.

17.5. Nagrywanie, transkrypcja i zgoda

Usługa może nagrywać lub transkrybować rozmowy telefoniczne. Zleceniodawca jako administrator danych odpowiada za zapewnienie przed każdym nagraniem lub transkrypcją wymaganej podstawy prawnej, w szczególności za uzyskanie i udokumentowanie wymaganej na podstawie właściwych przepisów zgody wszystkich uczestników rozmowy (art. 6 i art. 9 RODO; art. 5 ust. 1 dyrektywy 2002/58/WE; właściwe przepisy krajowe, na przykład § 120 austriackiego kodeksu karnego, § 201 niemieckiego kodeksu karnego). fonio udostępnia Zleceniodawcy odpowiednie środki techniczne (w szczególności konfigurowalny komunikat powitalny). Zleceniodawca zwalnia fonio z odpowiedzialności w zakresie wszelkich roszczeń osób trzecich wynikających z naruszenia tych obowiązków.

17.6. Odpowiedzialność za dane wrażliwe

Zleceniodawca ma świadomość, że korzystając z usługi fonio.ai musi starannie zwracać uwagę na to, jakie informacje przekazuje AI. Przy procesach wrażliwych (na przykład pobieraniu danych zamówień, danych dostępowych lub innych informacji istotnych dla bezpieczeństwa) Zleceniodawca zobowiązany jest wbudować w przebieg dialogu odpowiednie środki bezpieczeństwa, takie jak pytania weryfikacyjne lub uwierzytelnianie wieloskładnikowe.

17.7. Branże regulowane i tajemnica zawodowa

(a) Jeżeli Zleceniodawca wykorzystuje Usługę w obszarze podlegającym szczególnym obowiązkom zachowania tajemnicy (na przykład jako adwokat, lekarz, doradca podatkowy lub inna osoba zobowiązana do zachowania tajemnicy), sam odpowiada za zbadanie i zapewnienie dopuszczalności takiego wykorzystania zgodnie z obowiązującymi go przepisami prawa zawodowego i karnego (w szczególności § 203 niemieckiego kodeksu karnego, § 9 austriackiej ustawy o adwokaturze, § 54 austriackiej ustawy o zawodzie lekarza lub odpowiednimi właściwymi normami krajowymi). fonio zobowiązuje osoby zajmujące się danymi do zachowania

poufności (por. umowa powierzenia przetwarzania). Zleceniodawca zwalnia fonio z odpowiedzialności w zakresie roszczeń osób trzecich wynikających z naruszenia takich obowiązków zachowania tajemnicy. (b) Jeżeli Zleceniodawca podlega ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy zawodowej, załączone „Oświadczenie o zachowaniu poufności i ochronie danych” w wersji przewidzianej dla państwa siedziby Zleceniodawcy (Niemcy lub Austria) uznaje się za uzgodnione z chwilą zawarcia umowy, bez konieczności odrębnego porozumienia ani podpisu; załącznik jest udostępniany Zleceniodawcy w formie dokumentowej. Zakres obowiązku zachowania poufności fonio określa wyłącznie właściwy załącznik; ustawowe obowiązki zachowania tajemnicy oraz punkt 4.5 umowy powierzenia przetwarzania pozostają nienaruszone. Na życzenie Zleceniodawcy fonio dodatkowo kontrasyguje załącznik w obowiązującym, niezmiennym brzmieniu; kontrasygnata nie jest wymagana dla skuteczności. Każda wersja załącznika jest oznaczona datą wersji i dostępna w tej wersji; zmiany załącznika stają się skuteczne wyłącznie za wyraźną zgodą Zleceniodawcy, a punkt 2.3 nie ma do załącznika zastosowania. Odmienne oświadczenia o poufności Zleceniodawcy stają się skuteczne wyłącznie na zasadach określonych w punkcie 2.5.

17.8. Brak identyfikacji głosowej (dane biometryczne)

Usługa nie jest przeznaczona do identyfikowania ani weryfikowania osób na podstawie ich głosu; fonio nie tworzy ani nie porównuje wzorców głosu. W ocenie własnej fonio nie są zatem przetwarzane dane biometryczne

w celu jednoznacznej identyfikacji osoby fizycznej (art. 9 RODO). Miarodajny i wyczerpujący w tym zakresie jest punkt 3.6 umowy powierzenia przetwarzania; kwalifikacja prawna w konkretnym przypadku należy do Zleceniodawcy jako administratora danych (punkt 12.2). Jeżeli Zleceniodawca wykorzystuje własne lub zintegrowane świadczenia obce służące rozpoznawaniu głosu lub mówcy, zastosowanie mają punkty 4.6 i 19.12.

18. Warunki dodatkowe dla partnerów

18.1. Warunki partnerskie

Dla Zleceniodawców korzystających z usługi fonio.ai w ramach partnerstwa obowiązują uzupełniające każdorazowo uzgodnione warunki partnerskie.

19. Odpowiedzialność

19.1. Klasyczna umowa o dzieło

W przypadku klasycznych świadczeń o charakterze dzieła fonio odpowiada za osiągnięcie rezultatu.

19.2. Zakup zasobów

W przypadku samego zakupu zasobów, takich jak czas pracy, za osiągnięcie rezultatu odpowiada sam Zleceniodawca. fonio odpowiada wyłącznie za zgodne z zamówieniem wykonanie konkretnie zleconych świadczeń szczegółowych.

19.3. Ingerencje Zleceniodawcy

Jeżeli Zleceniodawca samowolnie i w sposób nieuzgodniony ingeruje w świadczenia fonio albo dokonuje zmian nieudokumentowanych bądź trudnych do prześledzenia przez fonio, odpowiada za powstałe w związku z tym dodatkowe nakłady fonio, na przykład związane z dokończeniem prac, ponowną weryfikacją, dokumentacją, stwierdzeniem wad, przypisaniem wad i ich usunięciem.

19.4. Obowiązek zgłoszenia zastrzeżeń

Po wezwaniu przez fonio do odbioru częściowego, po przekazaniu oraz po uruchomieniu pracy produkcyjnej Zleceniodawca ma obowiązek najpóźniej w terminie 8 dni odebrać przekazane lub podlegające odbiorowi świadczenia w formie pisemnej („zatwierdzić”) albo zgłosić na piśmie ewentualne wady lub szkody.

W przypadku odbioru częściowego dalsze prace fonio mogą być kontynuowane dopiero po dokonaniu odbioru częściowego („zatwierdzeniu”). W razie nieterminowego odbioru lub zgłoszenia zastrzeżeń świadczenia uznaje się automatycznie za odebrane przez Zleceniodawcę. Wady ukryte lub szkody ujawniające się dopiero po upływie 8 dni, lecz w biegnących terminach gwarancji, rękojmi lub odszkodowania, Zleceniodawca ma obowiązek zgłosić również w terminie 8 dni od chwili ich rozpoznania. Obowiązkowi zgłoszenia podlegają wszystkie wady lub szkody, które Zleceniodawca powinien rozpoznać przy zachowaniu staranności rzetelnego przedsiębiorcy w toku odpowiedniej kontroli. Kontrola przy odbiorach częściowych, ze względu na szczególne znaczenie tych odbiorów dla uniknięcia wad przenoszących się następnie na wszystkie dalsze etapy świadczenia, powinna odpowiadać kontroli końcowej, szczegółowej i szczególnie starannej. Przy przekazaniu kontrola powinna odpowiadać kontroli wstępnej, lecz mimo to dokładnej. Przy uruchomieniu pracy produkcyjnej kontrola, ze względu na szczególne znaczenie tego momentu dla uniknięcia szkód w toku eksploatacji, powinna ponownie odpowiadać kontroli końcowej, szczegółowej i szczególnie starannej. Zgłoszenie Zleceniodawcy powinno opisywać wadę lub szkodę szczegółowo i w sposób zrozumiały. W przypadku wad lub szkód niewystępujących stale należy wskazać dokładny czas i warunki ich wystąpienia. Zleceniodawca ma obowiązek umożliwić fonio wszelkie działania niezbędne do zbadania i usunięcia wad lub szkód. W razie nieterminowego zgłoszenia wad przez Zleceniodawcę dochodzenie roszczeń z tytułu gwarancji, rękojmi i odszkodowania, a także roszczeń wynikających z innych zasad odpowiedzialności, w szczególności roszczeń regresowych, jest wyłączone.

19.5. Gwarancja

W zakresie, w jakim elementy świadczeń fonio objęte są gwarancją udzieloną przez osobę trzecią, gwarancję tę należy realizować bezpośrednio u tej osoby trzeciej (na przykład gwarancja producenta). W przypadku udzielenia gwarancji przez fonio termin dochodzenia roszczenia gwarancyjnego biegnie od chwili przekazania. Roszczenie gwarancyjne przedawnia się po sześciu miesiącach od powzięcia przez Zleceniodawcę wiadomości o zaistnieniu przypadku gwarancyjnego, najpóźniej jednak z upływem terminu gwarancji. Jeżeli z oświadczenia gwarancyjnego nie wynika treść gwarancji, fonio odpowiada za właściwości zwyczajowo przyjęte.

19.6. Rękojmia

W przypadku świadczeń zawartych na podstawie niniejszej umowy SaaS Zleceniodawcy przysługuje prawo do usunięcia wady zgodnie z poziomem usług określonym w niniejszej umowie. W przypadku świadczeń niezawartych na podstawie niniejszej umowy SaaS albo świadczeń wykonywanych przez fonio na rzecz Zleceniodawcy po zakończeniu niniejszej umowy SaaS prawo do rękojmi oraz prawo do regresu z tytułu rękojmi ograniczone jest do sześciu miesięcy od przekazania. Zleceniodawcy przysługuje prawo do naprawy lub wymiany, a przy wadach nieistotnych również do obniżenia ceny, natomiast przy wadach istotnych także do odstąpienia od umowy, według wyboru fonio. Usunięcie wady nie powoduje przedłużenia terminu rękojmi ani nie rozpoczyna jego biegu na nowo w odniesieniu do części świadczenia objętej usunięciem wady.

19.7. Obowiązek aktualizacji

Obowiązek aktualizacji zgodnie z § 7 austriackiej ustawy o umowach o dostarczanie treści cyfrowych (VGG) zostaje wyłączony.

19.8. Błąd, pokrzywdzenie ponad połowę

Prawo do uchylenia się od skutków oświadczenia woli z powodu błędu oraz z tytułu pokrzywdzenia ponad połowę wartości zostaje wyłączone.

19.9. Odszkodowanie i pozostałe roszczenia

Roszczenia odszkodowawcze oraz roszczenia wynikające z innych zasad odpowiedzialności, w szczególności roszczenia regresowe Zleceniodawcy, są wyłączone, o ile nie wynikają z rażącego niedbalstwa lub winy umyślnej fonio. W odstępie od powyższego fonio odpowiada przy nieznacznym niedbalstwie w naruszeniu istotnego obowiązku umownego (obowiązku, którego wykonanie w ogóle umożliwia prawidłową realizację umowy i na którego przestrzeganie Zleceniodawca może regularnie polegać) za szkodę typową dla umowy i możliwą do przewidzenia. Odpowiedzialność fonio za nieznaczne niedbalstwo ograniczona jest łącznie co do wysokości do rocznego wynagrodzenia netto zapłaconego przez Zleceniodawcę w okresie dwunastu miesięcy poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności zawarte w niniejszej umowie nie mają zastosowania do szkód wynikających z naruszenia życia, ciała lub zdrowia, do winy umyślnej i rażącego niedbalstwa, do roszczeń na podstawie ustawy o odpowiedzialności za produkt (w obowiązującym brzmieniu) oraz do odpowiedzialności wobec osób, których dane dotyczą, na podstawie art. 82 RODO; wzajemne rozliczenie stron na podstawie art. 82 ust. 5 RODO pozostaje nienaruszone. Roszczenia takie wygasają po upływie trzech lat od powzięcia wiadomości o szkodzie i o osobie zobowiązanej do jej naprawienia.

19.10. Odpowiedzialność w razie niedotrzymania gwarantowanego czasu pracy

Odpowiedzialność w razie niedotrzymania gwarantowanego czasu pracy, o ile nie wynika ona z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa, ograniczona jest do wystawienia noty uznaniowej w uzgodnionej formie i wysokości.

19.11. Odpowiedzialność przy uzgodnionych świadczeniach obcych

Osoby trzecie wykonujące uzgodnione świadczenia obce nie są pomocnikami fonio przy wykonaniu zobowiązania, nie działają w celu realizacji interesów fonio i tym samym nie są objęte sferą ryzyka fonio. Za same uzgodnione świadczenia obce, nie zaś za ich fachowe zlecenie, koordynację i obsługę, wszelka odpowiedzialność fonio oparta na winie jest dodatkowo ograniczona do winy w wyborze, a wszelka

odpowiedzialność niezależna od winy jest wyłączona. Jeżeli świadczenia obce są wykorzystywane na polecenie Zleceniodawcy, a więc przez niego wybrane, wszelka odpowiedzialność fonio jest wyłączona.

19.12. Odpowiedzialność przy integracji świadczeń obcych przez Zleceniodawcę

fonio nie ponosi odpowiedzialności za komponenty, interfejsy, dane, prawa oraz inne świadczenia, produkty lub treści Zleceniodawcy bądź osób trzecich, integrowane, przetwarzane lub udostępniane przez Zleceniodawcę (łącznie „świadczenia obce”). Jeżeli fonio zostanie poinformowane o bezprawności świadczenia obcego, jest uprawnione, a w zakresie przewidzianym prawem zobowiązane, do dezaktywacji lub usunięcia danego świadczenia obcego bądź do rozwiązania umowy z ważnego powodu. Zleceniodawca zwalnia fonio z odpowiedzialności w zakresie takich świadczeń obcych.

19.13. Odpowiedzialność przy korzystaniu z usług i komponentów osób trzecich

W zakresie, w jakim fonio zgodnie z umową opiera się na usługach i komponentach osób trzecich, wszelka odpowiedzialność fonio niezależna od winy za te usługi i komponenty jest wyłączona, a wszelka odpowiedzialność oparta na winie jest dodatkowo ograniczona do winy w wyborze.

19.14. Odpowiedzialność przy świadczeniach nieodpłatnych

W zakresie, w jakim fonio świadczy usługi lub ich części nieodpłatnie, wszelka odpowiedzialność za te części świadczenia jest wyłączona.

19.15. Skutek ochronny na rzecz osób trzecich

Strony wyraźnie uzgadniają, że niniejsza umowa nie wywołuje skutku ochronnego na rzecz osób trzecich.

19.16. Ciężar dowodu

Odwrócenie ciężaru dowodu na niekorzyść fonio jest wyłączone. W szczególności istnienie wady w chwili przekazania, moment stwierdzenia wady, terminowość zgłoszenia wady oraz istnienie i stopień winy podlegają udowodnieniu przez Zleceniodawcę. W przypadku szkód wynikających z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa fonio obowiązuje ustawowy rozkład ciężaru dowodu.

19.17. Termin dodatkowy

W przypadku niezgodnego z umową jej wykonania Zleceniodawca jest uprawniony do dochodzenia roszczeń dopiero wtedy, gdy wyznaczy fonio na piśmie odpowiedni, jednak co najmniej czternastodniowy termin dodatkowy. Dotyczy to również rozwiązania umowy z ważnego powodu.

19.18. Odstąpienie od umowy

Odstąpienie od umowy przez Zleceniodawcę należy zgłosić na piśmie na adres info@fonio.ai.

20. Postanowienia końcowe

20.1. Prawo właściwe

Do wszystkich stosunków prawnych i stanów faktycznych między Zleceniodawcą a fonio stosuje się wyłącznie prawo austriackie, z wyłączeniem norm kolizyjnych prawa międzynarodowego. Wybór prawa nie narusza bezwzględnie obowiązujących przepisów i przepisów wymuszających swoje zastosowanie państwa, w którym Zleceniodawca ma siedzibę lub korzysta z Usługi, ani bezpośrednio obowiązującego prawa Unii (w szczególności RODO i AI Act). 321 szwajcarskiego kodeksu karnego).

20.2. Sąd właściwy

Dla wszystkich sporów wynikających z niniejszej umowy lub z nią związanych strony uzgadniają wyłączną właściwość sądów rzeczowo właściwych w Wiedniu (Austria). fonio jest ponadto uprawnione do pozwania Zleceniodawcy również przed sądem właściwym ze względu na jego siedzibę. Możliwość wyboru przysługująca fonio ograniczona jest do tych dwóch obiektywnie określonych sądów.

20.3. Postępowanie polubowne

Niezależnie od właściwości sądów zgodnie z punktem 20.2 Zleceniodawca może przedłożyć spory lub skargi, które nie zostały w sposób zadowalający rozwiązane między Zleceniodawcą a fonio, austriackiemu organowi regulacyjnemu Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH (RTR-GmbH) jako instytucji polubownej. Uprawnione do tego są także organizacje reprezentujące interesy oraz fonio jako dostawca. Spór lub skargę należy przedłożyć RTR-GmbH w terminie jednego roku od dnia, w którym Zleceniodawca po raz pierwszy poinformował fonio na piśmie o sporze lub skardze. Postępowania przed RTR-GmbH prowadzone są zgodnie z obowiązującymi wytycznymi proceduralnymi postępowania polubownego RTR-GmbH. Niezbędne formularze publikowane przez RTR-GmbH dostępne są pod adresem www.rtr.at. Zleceniodawca ponosi własne koszty (na przykład koszty adwokata) we własnym zakresie.