



Wakacjobot
ASYSTENT BIUR PODRÓŻY

ASYSTENT AI DLA BIUR PODRÓŻY

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG

nr [NUMER UMOWY] · zawarta dnia [DATA ZAWARCIA] w [MIEJSCOWOŚĆ] lub elektronicznie

STRONY UMOWY

USŁUGODAWCA

Rafał Błaszczuk

ul. Telefoniczna 23E/56, 91-728 Łódź

NIP 1182170724 · REGON 369831241

wakacjobot@gmail.com

zwany dalej „Usługodawcą”

KLIENT

[NAZWA BIURA PODRÓŻY]

[ADRES BIURA]

NIP **[NIP BIURA]**

reprezentowany przez: **[OSOBA REPREZENTUJĄCA BIURO]**

[E-MAIL BIURA]

zwany dalej „Klientem”

łącznie zwanymi „Stronami”, zawierają umowę o następującej treści.

KLUCZOWE WARUNKI uzupełnij / zaznacz przy zawarciu umowy

Kanały	☐ strona www ☐ Messenger ☐ Instagram DM
Wdrożenie (jednorazowo)	☐ 699 zł netto (standard) ☐ 599 zł netto (program pilotażowy)
Abonament	349 zł netto / miesiąc, od Daty startu
Program pilotażowy	☐ NIE ☐ TAK – pierwszy miesiąc abonamentu gratis w zamian za referencję
Zgoda na referencję (§ 11)	☐ TAK ☐ NIE
Planowana Data startu	[DATA STARTU]
Płatności	faktura, termin 7 dni; do cen dolicza się 23% VAT
Czas trwania	czas nieokreślony, wypowiedzenie 1 miesiąc (koniec miesiąca kalendarzowego)

Ceny netto, do których dolicza się 23% VAT. Szczegółowe zasady określają §§ 4–5 i § 11.

§ 1 Przedmiot umowy

1. Usługodawca świadczy na rzecz Klienta usługę asystenta AI „Wakacjobot” (dalej: „Bot”), polegającą na konfiguracji i utrzymaniu czatu, który w imieniu Klienta odpowiada jego klientom w kanałach zaznaczonych w tabeli „Kluczowe warunki” (strona www, Messenger, Instagram DM).
2. W ramach usługi Bot w szczególności:
 - a) odpowiada na pytania na podstawie treści strony internetowej Klienta oraz materiałów przekazanych przez Klienta (np. FAQ, warunki, cenniki);
 - b) zbiera informacje potrzebne do przygotowania oferty (m.in. kierunek, termin, liczba osób, wiek dzieci, budżet, lotnisko wylotu, wyżywienie) oraz dane kontaktowe (imię, telefon lub e-mail);
 - c) przekazuje kompletne zapytanie konsultantowi Klienta w sposób uzgodniony przy wdrożeniu: **[SPÓSÓB PRZEKAZANIA ZAPYTAŃ, np. e-mail / panel]**.
3. Bot przedstawia się użytkownikom jako asystent AI. Klient może nadać mu własną nazwę (domyślnie „Ola”).
4. Usługa obejmuje: jednorazowe wdrożenie (konfiguracja Bota na treściach Klienta, podłączenie kanałów, testy) oraz bieżące utrzymanie w ramach abonamentu (działanie Bota, aktualizacja treści na zgłoszenie Klienta, wsparcie e-mail).

§ 2 Zakres i ograniczenia usługi

1. Bot **nie ma dostępu do systemów rezerwacyjnych** ani systemów touroperatorów. Nie potwierdza dostępności, dokładnych cen ani rezerwacji i nie zawiera umów w imieniu Klienta.
2. Bot działa w oparciu o model sztucznej inteligencji, który **może się mylić** lub udzielić niepełnej odpowiedzi. Ofertę, cenę i warunki zawsze weryfikuje i potwierdza pracownik Klienta.
3. Za poprawność i aktualność treści, na których działa Bot (strona www, przekazane materiały), odpowiada Klient.
4. W Messengerze i na Instagramie Bot może odpowiadać tylko zgodnie z zasadami Meta, w tym w ciągu 24 godzin od ostatniej wiadomości klienta. Usługodawca nie odpowiada za zmiany zasad lub ograniczenia wprowadzone przez Meta.
5. Bot jest zbudowany na zewnętrznej platformie Chatling, której Usługodawca jest klientem.

§ 3 Obowiązki Klienta

Klient zobowiązuje się:

1. przekazać treści i materiały potrzebne do konfiguracji oraz informować o istotnych zmianach (np. nowe warunki, godziny pracy);
2. nadać Usługodawcy dostęp do kanałów (strona Facebook / konto Instagram, strona www) w drodze nadania uprawnień – **bez przekazywania haseł**;
3. umieścić na stronie www kod czatu przekazany przez Usługodawcę (Usługodawca pomaga w tym kroku);
4. odbierać i obsługiwać zapytania przekazane przez Bota;
5. korzystać z Bota zgodnie z prawem, w tym informować swoich klientów o przetwarzaniu danych (klauzula informacyjna Klienta).

§ 4 Wynagrodzenie i płatności

1. Wynagrodzenie (ceny netto, do których dolicza się 23% VAT):
 - a) opłata za wdrożenie: **699 zł netto**, jednorazowo;

- b) abonament: **349 zł netto miesięcznie**.
2. Opłata za wdrożenie płatna jest na podstawie faktury wystawionej po uruchomieniu Bota (dzień uruchomienia = „**Data startu**”, potwierdzana e-mailem).
 3. Abonament naliczany jest od Daty startu, za okresy miesięczne, na podstawie faktury wystawianej na początku każdego okresu. Za niepełny okres przy rozwiązaniu umowy abonament nalicza się proporcjonalnie.
 4. Faktury płatne są przelewem w terminie **7 dni** od ich doręczenia, na rachunek wskazany na fakturze. Klient akceptuje faktury elektroniczne wysyłane e-mailem (lub przez KSeF, jeżeli będzie to wymagane przepisami).
 5. Przy opóźnieniu w płatności powyżej 14 dni Usługodawca może, po uprzednim wezwaniu e-mail, zawiesić działanie Bota do czasu zapłaty. Usługodawcy przysługują odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
 6. Opłata za wdrożenie nie podlega zwrotowi po uruchomieniu Bota.

§ 5 Program pilotażowy

1. Jeżeli w tabeli „Kluczowe warunki” zaznaczono udział Klienta w programie pilotażowym (dostępnym dla pierwszych 5 biur):
 - a) opłata za wdrożenie wynosi **599 zł netto**;
 - b) pierwszy miesiąc abonamentu od Daty startu jest **bezpłatny**;
 - c) w zamian Klient przekaże Usługodawcy krótką opinię o usłudze i wyraża zgodę na jej publikację zgodnie z § 11.
2. Po bezpłatnym miesiącu abonament naliczany jest zgodnie z § 4, chyba że Klient wcześniej wypowie umowę.

§ 6 Dostępność

1. Usługodawca dokłada starań, aby Bot działał nieprzerwanie 24/7 (**best effort**), ale nie gwarantuje określonego poziomu dostępności. Działanie zależy także od dostawców zewnętrznych (Chatling, Meta, hosting strony Klienta).
2. Usługodawca usuwa zgłoszone awarie bez zbędnej zwłoki i informuje Klienta o planowanych przerwach, gdy jest to możliwe.

§ 7 Odpowiedzialność

1. Łączna odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu umowy ograniczona jest do kwoty wynagrodzenia netto zapłaconego przez Klienta w ciągu **3 miesięcy** poprzedzających zdarzenie wywołujące szkodę.
2. Usługodawca nie odpowiada za utracone korzyści, w tym utracone rezerwy lub zyski, ani za szkody wynikające z: odpowiedzi Bota opartych na nieaktualnych lub błędnych treściach Klienta, niezwyfikowania odpowiedzi przez Klienta, działania lub zmian usług podmiotów trzecich (Meta, Chatling, dostawców AI).
3. Ograniczenia nie dotyczą szkód wyrządzonych umyślnie.

§ 8 Czas trwania i rozwiązanie umowy

1. Umowa zostaje zawarta na **czas nieokreślony**.
2. Każda Strona może ją wypowiedzieć z zachowaniem **1-miesięcznego okresu wypowiedzenia**, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w formie e-mail.
3. Każda Strona może rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w razie rażącego naruszenia umowy przez drugą Stronę, niezaprzestanego mimo wezwania e-mail z 7-dniowym terminem.

4. Po rozwiązaniu umowy Usługodawca wyłącza Bota, a Klient odbiera Usługodawcy nadane dostępy do kanałów.

§ 9 Poufność

Strony zachowają w poufności informacje o drugiej Stronie uzyskane w związku z umową (w szczególności dane biznesowe, zapytania klientów, warunki handlowe), także przez 2 lata po jej zakończeniu, chyba że obowiązek ujawnienia wynika z przepisów prawa.

§ 10 Własność intelektualna

1. Konfiguracja Bota (instrukcje, scenariusze rozmów, prompty, ustawienia) stanowi know-how Usługodawcy i pozostaje jego własnością. Klient otrzymuje prawo do korzystania z Bota przez czas trwania umowy.
2. Treści, znaki towarowe i materiały Klienta pozostają własnością Klienta. Klient udziela Usługodawcy licencji na ich wykorzystanie wyłącznie w celu świadczenia usługi.

§ 11 Referencje

1. Klient wyraża zgodę na wskazanie jego nazwy (i logo) jako klienta Wakacjobot oraz na publikację opinii przekazanej lub zaakceptowanej przez Klienta, na stronie Usługodawcy i w materiałach promocyjnych – jeżeli zaznaczono to w tabeli „Kluczowe warunki” (w programie pilotażowym zgoda jest warunkiem skorzystania z pilota).
2. Zgodę można w każdej chwili wycofać e-mailem; Usługodawca usunie materiały w rozsądnym terminie.

§ 12 Dane osobowe

Do przetwarzania danych osobowych klientów Klienta w związku z umową Strony stosują Umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącą **Załącznik nr 1**.

§ 13 Postanowienia końcowe

1. Strony zawierają umowę jako przedsiębiorcy (B2B). W sprawach nieuregulowanych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego i RODO.
2. Zmiany umowy wymagają formy dokumentowej (np. e-mail) pod rygorem nieważności. Usługodawca może zmienić cennik z co najmniej 1-miesięcznym wyprzedzeniem; Klient może w tym czasie wypowiedzieć umowę.
3. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach albo zawarto w formie elektronicznej.

USŁUGODAWCA

KLIENT

Rafał Błaszczyk

data i podpis

[NAZWA BIURA PODRÓŻY]

data i podpis

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY NR [NUMER UMOWY]

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zgodnie z art. 28 RODO

zawarta jako załącznik do Umowy o świadczenie usług Wakacjobot nr [NUMER UMOWY] pomiędzy Klientem jako **Administratorem** a Usługodawcą jako **Podmiotem przetwarzającym**.

§ 1 Przedmiot i cel

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w celu świadczenia usługi Bota: prowadzenia rozmów z klientami Administratora, zbierania zapytań i przekazywania ich Administratorowi.
2. Charakter przetwarzania: zbieranie, zapisywanie, przechowywanie, porządkowanie, przekazywanie Administratorowi, usuwanie – w sposób zautomatyzowany (z wykorzystaniem AI).
3. Czas przetwarzania: przez czas trwania Umowy oraz do momentu usunięcia danych zgodnie z § 6.

§ 2 Rodzaje danych i kategorie osób

1. Kategorie osób: klienci i potencjalni klienci Administratora korzystający z Bota (użytkownicy strony www, Messengera, Instagrama).
2. Rodzaje danych: imię (nazwisko, jeśli zostanie podane), numer telefonu, adres e-mail, identyfikator/nazwa profilu w Messengerze lub Instagramie, treść rozmowy, preferencje wyjazdu (kierunek, termin, liczba osób, wiek dzieci, budżet, lotnisko wylotu, wyżywienie), dane techniczne sesji czatu.
3. Bot nie jest przeznaczony do zbierania szczególnych kategorii danych (np. o zdrowiu) ani numerów dokumentów. Jeżeli użytkownik poda je z własnej inicjatywy, Podmiot przetwarzający przetwarza je wyłącznie w ramach treści rozmowy.

§ 3 Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

Podmiot przetwarzający:

1. przetwarza dane wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora (za które uważa się Umowę oraz polecenia przekazane e-mailem), chyba że obowiązek wynika z prawa – wtedy informuje o nim Administratora, o ile prawo tego nie zabrania;
2. zapewnia, że osoby upoważnione do przetwarzania zobowiązały się do zachowania poufności;
3. stosuje środki bezpieczeństwa zgodne z art. 32 RODO, w szczególności: dostęp do panelu platformy tylko dla upoważnionych osób, silne hasła i uwierzytelnianie dwuskładnikowe tam, gdzie jest dostępne, nadawanie dostępu do kanałów Administratora poprzez uprawnienia (bez haseł), szyfrowane połączenia, minimalizację zbieranych danych;
4. pomaga Administratorowi w realizacji praw osób, których dane dotyczą (dostęp, sprostowanie, usunięcie itd.), oraz w wypełnianiu obowiązków z art. 32–36 RODO, w zakresie, w jakim jest to możliwe;
5. zawiadamia Administratora o naruszeniu ochrony danych bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 48 godzin od jego stwierdzenia, przekazując informacje potrzebne do zgłoszenia naruszenia;
6. udostępnia Administratorowi informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków z art. 28 RODO i umożliwia audyt po uprzednim uzgodnieniu terminu (co najmniej 14 dni wcześniej), na koszt Administratora.



§ 4 Dalsze powierzenie (podprzetwarzający)

1. Administrator udziela ogólnej zgody na korzystanie z następujących podprzetwarzających:
 - a) **Envision Labs Inc. (Chatling)**, Kanada – platforma czatu, na której działa Bot (dane przechowywane głównie w UE; Chatling korzysta z własnych podprzetwarzających, w tym dostawców AI spoza EOG, na podstawie standardowych klauzul umownych; aktualna lista: chatling.ai/eu-data-protection). Zgodnie z warunkami Chatling dane klientów nie są wykorzystywane do trenowania modeli AI;
 - b) **[INNI PODPRZETWARZAJĄCY, np. dostawca poczty e-mail, jeśli zapytania są przesyłane e-mailem]**.
2. Podmiot przetwarzający informuje Administratora e-mailem o zamiarze zmiany lub dodania podprzetwarzającego. Administrator może zgłosić uzasadniony sprzeciw w ciągu 10 dni; w razie braku porozumienia może wypowiedzieć Umowę.
3. Podmiot przetwarzający nakłada na podprzetwarzających obowiązki ochrony danych co najmniej takie jak w niniejszej umowie.
4. Przekazanie danych poza EOG odbywa się wyłącznie na podstawie mechanizmów z rozdziału V RODO (np. decyzji stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony lub standardowych klauzul umownych).
5. Meta (Facebook Messenger, Instagram) nie jest podprzetwarzającym Usługodawcy. Kanały te należą do Administratora, który korzysta z nich na podstawie własnej umowy z Meta.

§ 5 Obowiązki Administratora

Administrator oświadcza, że posiada podstawę prawną przetwarzania powierzonych danych i wypełnia obowiązek informacyjny wobec swoich klientów (w tym informuje o korzystaniu z asystenta AI i o powierzeniu danych).

§ 6 Usunięcie danych

1. Po zakończeniu Umowy Podmiot przetwarzający, w terminie 30 dni, usuwa powierzone dane (rozmowy i zapytania) z platformy, chyba że Administrator w tym terminie poprosi o ich wcześniejszy eksport; prawo może wymagać dalszego przechowywania.
2. W trakcie Umowy dane rozmów przechowywane są przez okres **[OKRES PRZECHEWYWANIA ROZMÓW, np. 12 miesięcy]**, chyba że Administrator poleci inaczej.

§ 7 Postanowienia końcowe

Odpowiedzialność Stron określają RODO oraz Umowa. Niniejsza umowa obowiązuje przez czas trwania Umowy, a jej postanowienia dotyczące usunięcia danych i poufności – także po jej zakończeniu.

ADMINISTRATOR

PODMIOT PRZETWARZAJĄCY

[NAZWA BIURA PODRÓŻY]

data i podpis

Rafał Błaszczyk

data i podpis