

Regulamin serwisu Protokoll.pl

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w ramach systemu Protokoll.pl. Usługa świadczona wyłącznie na rzecz przedsiębiorców (B2B).

Spis treści

1. I. Postanowienia ogólne
2. II. Definicje
3. III. Rodzaje usług świadczonych przez Usługodawcę
4. IV. Warunki techniczne korzystania z Systemu
5. V. Ogólne warunki świadczenia i korzystania z Usług
6. VI. Zakładanie Konta Operatora
7. VII. Płatności i aktywacja Usługi
8. VIII. Zakres usług w poszczególnych planach
9. IX. Limity techniczne i przestrzeń dyskowa
10. X. Dane wprowadzane do Systemu i powierzenie przetwarzania
11. XI. Odpowiedzialność
12. XII. Postępowanie reklamacyjne
13. XIII. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usług
14. XIV. Postanowienia końcowe
15. Załącznik nr 1 — Szczegółne zagrożenia korzystania z usług elektronicznych

I. Postanowienia ogólne

1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, **PHU Maciej Binek**, z siedzibą przy ul. Dolnej 20/10, 65-180 Zielona Góra, NIP: 9282021330, REGON: 361518668, wpisany do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG) prowadzonej przez ministra właściwego do spraw gospodarki (zwany dalej „Usługodawcą”), ustala niniejszy Regulamin korzystania z usług udostępnianych za pośrednictwem Systemu Protokoll.pl (zwany dalej „Regulaminem”).
2. Niniejszy Regulamin określa ogólne warunki, zasady i sposób świadczenia przez Usługodawcę usług drogą elektroniczną za pośrednictwem Systemu, którego Usługodawca jest administratorem, dostępnego w sieci Internet pod adresem <https://protokoll.pl>.
3. Usługa świadczona w ramach Systemu Protokoll.pl jest przeznaczona **wyłącznie dla przedsiębiorców** w rozumieniu art. 43¹ Kodeksu cywilnego oraz innych podmiotów prowadzących działalność gospodarczą lub zawodową. Usługodawca nie zawiera umów o świadczenie Usług z konsumentami w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego.
4. Każdy Operator przed rozpoczęciem korzystania z Systemu jest zobowiązany zapoznać się z niniejszym Regulaminem oraz Polityką prywatności. Korzystanie z Systemu oznacza akceptację postanowień Regulaminu.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w formie pliku PDF za pośrednictwem strony internetowej Systemu (protokoll.pl), w szczególności w procesie rejestracji oraz w stopce wybranych podstron, w

sposób umożliwiający jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie.

6. Każdy Operator jest zobowiązany do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z Usług świadczonych za pośrednictwem Systemu.
7. Operator jest zobowiązany do przestrzegania zakazu dostarczania treści o charakterze bezprawnym.

II. Definicje

Pojęciom, którymi posługuje się niniejszy Regulamin, nadaje się następujące znaczenie:

- **Usługodawca** — PHU Maciej Binek, ul. Dolna 20/10, 65-180 Zielona Góra, NIP: 9282021330, REGON: 361518668, prowadzący działalność gospodarczą wpisaną do CEIDG, adres poczty elektronicznej: biuro@protokoll.pl, będący właścicielem Systemu.
- **System / Protokoll.pl** — system informatyczny pod nazwą Protokoll dostępny pod adresem internetowym protokoll.pl, prowadzony przez Usługodawcę w modelu Software-as-a-Service (SaaS), umożliwiający Operatorom zarządzanie zleceniami, ofertami, kosztorysami, protokołami, katalogiem usług, flotą, terminarzem oraz pokrewnymi zasobami.
- **Aplikacja** — oprogramowanie udostępniane Operatorowi w ramach Usługi za pośrednictwem Systemu, w postaci aplikacji internetowej (responsywnej, działającej także w trybie Progressive Web App — PWA), zgodnie z postanowieniami Regulaminu.
- **Operator** — przedsiębiorca (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną), który dokonał Rejestracji w Systemie i posiada unikalne Konto Operatora.
- **Konto Operatora** — wydzielona część Systemu dostępna dla Operatora po zalogowaniu, stanowiąca zasób danych Operatora i informacje o jego działaniach w Systemie, do których Operator uzyskuje dostęp za pomocą Loginu i Hasła.
- **Użytkownik** — osoba fizyczna upoważniona przez Operatora do korzystania z Konta Operatora w ramach struktury organizacyjnej Operatora (np. pracownik, współpracownik, serwisant, dyspozytor), działająca w imieniu i na ryzyko Operatora.
- **Login** — adres poczty elektronicznej Operatora podany w procesie Rejestracji, wymagany wraz z Hasłem do korzystania z Konta Operatora.
- **Hasło** — ustalony przez Operatora unikalny ciąg znaków o złożoności wymaganej przez System, umożliwiający dostęp do Konta Operatora, który powinien być przechowywany w poufności i nie może być udostępniany osobom trzecim.
- **Rejestracja** — zespół czynności zmierzających do utworzenia Konta Operatora, polegających na prawidłowym wypełnieniu formularza dostępnego na stronie protokoll.pl/rejestracja.php, akceptacji Regulaminu oraz aktywacji Konta poprzez kliknięcie linku otrzymanego pocztą elektroniczną.
- **Plan** — wariant Usługi udostępniania Aplikacji, różniący się funkcjonalnością, limitami i ceną, zgodnie z Cennikiem dostępnym na stronie Systemu. Aktualnie oferowane Plany to: **Darmowy, Premium, Enterprise**.
- **Cennik** — zestawienie opłat za Usługi świadczone za pośrednictwem Systemu, publikowane na stronie internetowej protokoll.pl (sekcja „Cennik” oraz w panelu „Sklep” po zalogowaniu). Ceny w Cenniku są cenami netto, do których doliczany jest podatek VAT w stawce wynikającej z obowiązujących przepisów.
- **Operator Płatności** — PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), świadcząca usługi pod marką **Przelewy24**, obsługująca płatności elektroniczne w ramach Systemu.

- **Regulamin** — niniejszy dokument wraz z załącznikami, stanowiący regulamin w rozumieniu art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- **Polityka prywatności** — odrębny dokument dostępny pod adresem protokoll.pl/polityka_prywatnosci.php, regulujący zasady przetwarzania danych osobowych.
- **RODO** — rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych.
- **Kodeks cywilny** — ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. — Kodeks cywilny.
- **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** — ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- **Asystent AI (Agent AI)** — opcjonalna funkcja Systemu dostępna w wybranych Planach (m.in. „Premium” i „Enterprise”), umożliwiająca m.in. automatyczne generowanie opisów zdjęć oraz wniosków do protokołów z wykorzystaniem modeli sztucznej inteligencji **Google Gemini** (usługa świadczona przez Google LLC lub inny podmiot z Grupy Google), na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie.

III. Rodzaje usług świadczonych przez Usługodawcę

1. Usługodawca świadczy następujące Usługi za pośrednictwem Systemu:
 - a. Usługa udostępniania Aplikacji w Planie „Darmowy”;
 - b. Usługa udostępniania Aplikacji w Planie „Premium”;
 - c. Usługa udostępniania Aplikacji w Planie „Enterprise”;
 - d. Usługa zakładania i prowadzenia Konta Operatora;
 - e. Usługi dodatkowe związane z obsługą Operatora (np. wsparcie techniczne za pośrednictwem poczty elektronicznej);
 - f. opcjonalna Usługa Asystenta AI (Agent AI) — w Planach, w których jest udostępniona, obejmująca m.in. generowanie opisów zdjęć i wniosków do protokołów z wykorzystaniem usług Google Gemini.
2. System jest udostępniany przez Usługodawcę za pośrednictwem sieci Internet pod adresem protokoll.pl jako zasób systemu teleinformatycznego.
3. Usługodawca jest uprawniony do zamieszczania na Stronie internetowej informacji o promocjach w zakresie świadczonych Usług.
4. Wysokość i rodzaj opłat pobieranych przez Usługodawcę za świadczenie Usług określa Cennik.

IV. Warunki techniczne korzystania z Systemu

1. W celu prawidłowego i pełnego korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Systemu, Operatorzy oraz Użytkownicy powinni dysponować:
 - a. urządzeniem (komputer, tablet, smartfon) mającym dostęp do sieci Internet;
 - b. aktualną wersją przeglądarki internetowej obsługującej HTML5, CSS3, JavaScript oraz pliki cookie (rekomendowane: Chrome, Firefox, Edge, Safari w aktualnych wersjach);
 - c. aktywnym kontem poczty elektronicznej (e-mail) zdolnym do odbierania korespondencji;
 - d. w przypadku korzystania z funkcji wymagających lokalizacji lub aparatu (np. dodawanie zdjęć do zgłoszeń) — urządzeniem z odpowiednimi czujnikami i ich włączeniem.

2. System jest projektowany z myślą o pracy na urządzeniach mobilnych (responsywny interfejs oraz tryb PWA umożliwiający dodanie skrótu do ekranu głównego). Pełna funkcjonalność systemu jest dostępna również poprzez przeglądarkę na urządzeniu stacjonarnym.
3. Korzystanie z Systemu wymaga akceptacji niezbędnych plików cookie. Szczegóły dotyczące plików cookie zawiera Polityka prywatności.
4. Usługodawca nie zapewnia warunków technicznych po stronie Operatora i Użytkowników wskazanych w niniejszym punkcie.
5. Operator, którego system teleinformatyczny lub system operacyjny urządzenia nie spełnia określonych w niniejszym punkcie warunków technicznych, nie ma prawa dochodzić roszczeń z powodu niemożności korzystania z Systemu.

V. Ogólne warunki świadczenia i korzystania z Usług

1. Z Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Systemu mogą korzystać wyłącznie Operatorzy będący przedsiębiorcami.
2. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usług drogą elektroniczną z należytą starannością wymaganą od podmiotu profesjonalnego, zgodnie z aktualnym stanem wiedzy technicznej.
3. Operator zobowiązuje się do uiszczania należności za Usługi odpłatne w terminie i w sposób określony w Regulaminie i Cenniku.
4. Usługodawca dołoży wszelkich starań, żeby System funkcjonował w sposób ciągły. Usługodawca zastrzega, że w funkcjonowaniu Systemu mogą wystąpić przerwy w celu aktualizacji oprogramowania, naprawienia błędów i dokonania innych prac konserwacyjnych, a także z innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy (siła wyższa, działanie lub zaniechanie osób trzecich, awarie infrastruktury hostingowej, dostawców łączy itp.) — o czym w miarę możliwości technicznych Usługodawca poinformuje Operatorów w dostępny mu sposób, w szczególności poprzez komunikat na Stronie internetowej Systemu lub wiadomość e-mail.
5. Usługodawca dołoży starań, aby przerwy w świadczeniu Usług bezpłatnych łącznie nie przekroczyły 24 godzin w miesiącu, zaś w świadczeniu Usług odpłatnych — 5% czasu, za jaki opłacona została dana Usługa.
6. Korzystając z Systemu, Operator i Użytkownicy obowiązani są postępować zgodnie z prawem, postanowieniami niniejszego Regulaminu, dobrymi obyczajami oraz powszechnie przyjmowanymi zasadami postępowania (Netykieta).
7. Zakazane jest wykorzystywanie przez Operatora i Użytkowników Usług w sposób sprzeczny z prawem, dobrymi obyczajami lub naruszający uzasadnione interesy Usługodawcy oraz osób trzecich, w szczególności:
 - a. wprowadzanie do Systemu treści o charakterze bezprawnym, w tym naruszających prawa autorskie, prawa własności intelektualnej, dobra osobiste, ochronę danych osobowych;
 - b. podejmowanie działań mających na celu zakłócenie pracy Systemu, w tym ataków, prób nieautoryzowanego dostępu, scrapingu, wprowadzania złośliwego kodu;
 - c. wykorzystywanie Konta Operatora do działań naruszających przepisy o nieuczciwej konkurencji lub przepisy o zwalczaniu nadużyć w komunikacji elektronicznej.
8. Operator jest odpowiedzialny za wszystkie działania Użytkowników, którym udzielił dostępu do Konta Operatora, w tym za przestrzeganie przez nich postanowień Regulaminu.
9. Operator i Użytkownicy są zobowiązani do zabezpieczenia Loginu i Hasła przed dostępem osób nieuprawnionych. Operator powinien również stosować właściwe środki techniczne, które

zminimalizują zagrożenia wynikające z publicznego charakteru sieci Internet (programy antywirusowe, ochronę urządzeń końcowych, polityki silnych haseł, blokady BYOD itp.).

10. Operator zobowiązany jest podać aktualny adres e-mail (tj. taki, pod którym odbiera korespondencję) oraz niezwłocznie zawiadomić Usługodawcę o jego zmianie — poprzez aktualizację danych w Panelu lub wysłanie wiadomości na adres biuro@protokoll.pl.

VI. Zakładanie Konta Operatora

1. W celu utworzenia Konta Operatora niezbędne jest dokonanie jednorazowej Rejestracji w Systemie.
2. Rejestracja jest bezpłatna i jest konieczna do korzystania z Usług świadczonych przez Usługodawcę za pośrednictwem Systemu.
3. W procesie Rejestracji Operator:
 - a. wypełnia formularz on-line, podając zgodnie z aktualnym stanem faktycznym następujące dane firmy i osoby reprezentującej: numer NIP, pełną nazwę firmy, adres siedziby (ulica, numer budynku, opcjonalnie lokal, kod pocztowy, miejscowość, województwo), branżę, imię i nazwisko osoby kontaktowej, numer telefonu kontaktowego, adres e-mail (Login);
 - b. ustala swoje indywidualne Hasło spełniające wymagania złożoności określone przez System (minimum 12 znaków, w tym wielka litera, cyfra oraz znak specjalny);
 - c. oświadcza, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza, że zapoznał się z Regulaminem oraz Polityką prywatności i akceptuje ich postanowienia.
4. Usługodawca potwierdza dokonanie przez Operatora Rejestracji poprzez wysłanie linku aktywacyjnego na adres e-mail wskazany przez Operatora w procesie Rejestracji.
5. Kliknięcie przez Operatora w link aktywacyjny powoduje aktywowanie Konta Operatora.
6. Zawarcie umowy o świadczenie Usługi Konta Operatora następuje z chwilą aktywowania Konta w Systemie.
7. Operator może zalogować się do swojego Konta w dowolnej chwili przy użyciu Loginu i Hasła.
8. Operator jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo i właściwe używanie Loginu i Hasła. W razie zaistnienia okoliczności wskazujących na podejrzenie, że Login lub Hasło znalazły się w posiadaniu osoby nieuprawnionej, Operator ma obowiązek niezwłocznego zawiadomienia o tym fakcie Usługodawcy oraz zmiany Hasła. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody związane z ujawnieniem przez Operatora Loginu lub Hasła osobom nieuprawnionym.
9. Usługa Konta Operatora świadczona jest nieodpłatnie przez czas nieoznaczony. Operator ma możliwość w każdej chwili i bez podania przyczyny wnioskować o usunięcie Konta Operatora poprzez wysłanie żądania na adres biuro@protokoll.pl bądź też pisemnie na adres siedziby Usługodawcy. Po otrzymaniu żądania Usługodawca usuwa Konto niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od daty otrzymania żądania, z zastrzeżeniem obowiązków wynikających z przepisów prawa (np. obowiązków podatkowych i rachunkowych).
10. Po dokonaniu pełnej Rejestracji nowo zarejestrowany Operator otrzymuje **30-dniowy bezpłatny dostęp do Planu „Premium”**. Po upływie 30 dni dostęp do funkcji Planu „Premium” wygasa, a Konto przechodzi do Planu „Darmowy”, o ile Operator nie dokona wcześniej zakupu odpłatnego Planu zgodnie z punktem VII Regulaminu.

VII. Płatności i aktywacja Usługi

1. Usługi świadczone przez Usługodawcę za pośrednictwem Systemu są świadczone odpłatnie (Plan „Premium” i „Enterprise”) lub nieodpłatnie (Plan „Darmowy” oraz Konto Operatora).
2. Uiszczenie opłaty za Usługi świadczone odpłatnie następuje z góry, za wybrany okres rozliczeniowy.
3. Wysokość opłat za Usługi określa Cennik, który znajduje się na stronie głównej Systemu w zakładce „Cennik” oraz w panelu „Sklep” po zalogowaniu.
4. Ceny podane w Cenniku są **cenami netto**, do których należy doliczyć podatek od towarów i usług (VAT) w stawce wynikającej z obowiązujących przepisów prawa.
5. Dostępne okresy rozliczeniowe dla Planów odpłatnych: **miesięczny** oraz **roczny** (z rabatem określonym w Cenniku).
6. Operator najpóźniej w chwili zawierania umowy o świadczenie Usługi odpłatnej wyraźnie potwierdza, iż zawarcie umowy z Usługodawcą pociąga za sobą obowiązek zapłaty.
7. Operator najpóźniej w chwili wyboru Usługi odpłatnej zostaje poinformowany przez Usługodawcę o akceptowanych sposobach płatności.
8. Aktywacja Usługi nieodpłatnej (Plan „Darmowy”) następuje z chwilą Rejestracji i aktywacji Konta Operatora, zgodnie z pkt VI Regulaminu.
9. Aktywacja Usługi odpłatnej następuje poprzez dokonanie płatności (w pełnej należnej kwocie) za pośrednictwem usługi **Przelewy24** obsługiwanej przez PayPro S.A. z siedzibą w Poznaniu (ul. Pastelowa 8, 60-198 Poznań), KRS: 0000347935, NIP: 7792369887, REGON: 301345068, wpisaną do Krajowej Instytucji Płatniczej przez KNF pod numerem IP24/2014. Płatność elektroniczna realizowana jest zgodnie z regulaminem Operatora Płatności.
10. Aktywacja Usługi odpłatnej następuje niezwłocznie po zaksięgowaniu wpłaty potwierdzonej przez Operatora Płatności i otrzymaniu komunikatu zwrotnego o statusie transakcji.
11. Usługodawca wystawia za świadczone Usługi odpłatne fakturę VAT na dane Operatora wskazane podczas Rejestracji (NIP, pełna nazwa firmy, adres siedziby). Faktura udostępniana jest drogą elektroniczną, na co Operator wyraża zgodę przez akceptację Regulaminu.
12. Przedłużenie czasu świadczenia Usługi udostępniania Aplikacji w Planie „Premium” oraz w Planie „Enterprise” następuje poprzez dokonanie przez Operatora kolejnej płatności za wybrany okres rozliczeniowy, w sposób określony w niniejszym punkcie.
13. W przypadku braku opłaty za kolejny okres rozliczeniowy, po upływie opłaconego okresu Konto Operatora zostaje przeniesione do Planu „Darmowy”. Operator nadal ma dostęp do swoich danych w zakresie odpowiadającym Planowi „Darmowy”; funkcje wykraczające poza ten Plan zostaną wyłączone.
14. Usługodawca zastrzega sobie prawo prowadzenia kampanii promocyjnych z czasowo zmienionymi warunkami świadczenia odpłatnych Usług, opisanymi każdorazowo w warunkach danej promocji.

VIII. Zakres usług w poszczególnych planach

1. Usługodawca świadczy Usługę udostępniania Aplikacji w trzech wariantach: „Darmowy”, „Premium” oraz „Enterprise”. Aktualny, szczegółowy zakres funkcji i limitów każdego Planu znajduje się w Cenniku na Stronie internetowej oraz w panelu „Sklep”.
2. **Plan „Darmowy”** — świadczony nieodpłatnie przez czas nieoznaczony, obejmuje m.in. tworzenie i zarządzanie zleceniami (z limitem liczby zgłoszeń rocznie), katalog usług (z limitem pozycji), tworzenie ofert z możliwością akceptacji online przez klienta, kosztorysy, wysyłanie zleceń do kalendarza,

terminarz, wysyłanie adresu do mapy, tworzenie protokołów z szablonów oraz limitowaną przestrzeń dyskową w chmurze.

3. **Plan „Premium”** — świadczony odpłatnie, obejmuje wszystkie funkcje Planu „Darmowy” oraz dodatkowo m.in. zwiększone limity, zarządzanie zasobami na wynajem (flota, urządzenia, narzędzia), tworzenie protokołów online z podpisem, powiadomienia e-mail, galerię zdjęć, panel plików sprawy, statystyki zleceń, bazę osób i kontrahentów, opcjonalny Asystent AI (Agent AI) z limitem miesięcznych wywołań określonym w Cenniku oraz zwiększoną przestrzeń dyskową w chmurze.
4. **Plan „Enterprise”** — świadczony odpłatnie, obejmuje wszystkie funkcje Planu „Premium” oraz dodatkowo m.in. najwyższe limity, bazę podwykonawców, możliwość wysyłki zleceń do innych operatorów Protokoll.pl, zewnętrzny formularz zgłoszeń, import/eksport danych, zgłoszenia cykliczne, mapę zgłoszeń, integracje z systemami zewnętrznymi, Asystenta AI (Agent AI) z wyższym limitem miesięcznych wywołań oraz maksymalną przestrzeń dyskową.
5. Uruchomienie każdego z Planów odpłatnych następuje niezwłocznie po dokonaniu aktywacji w sposób określony w pkt VII Regulaminu.
6. Usługodawca zastrzega sobie prawo do rozwoju Systemu, w tym do dodawania nowych funkcji, modyfikacji istniejących funkcji oraz aktualizacji limitów poszczególnych Planów. Zmiany takie nie stanowią zmiany Regulaminu, jeżeli polegają na rozszerzeniu zakresu Usług lub poprawie jakości Usług bez wpływu na uprawnienia Operatora wynikające z Regulaminu.
7. Czasowe ograniczenia funkcji, niedostępność wybranych funkcji lub zmiany interfejsu wynikające z prac rozwojowych nie stanowią niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, jeżeli nie wpływają istotnie na możliwość korzystania z podstawowych funkcji Systemu w danym Planie.

IX. Limity techniczne i przestrzeń dyskowa

1. Usługodawca określa limity techniczne dla poszczególnych Planów (m.in. liczbę zgłoszeń, pozycji w katalogu usług, kontrahentów, osób, pozycji floty oraz pojemność przestrzeni dyskowej w chmurze). Aktualne wartości limitów publikowane są w Cenniku oraz prezentowane w Aplikacji.
2. Po przekroczeniu limitu danego Planu System może blokować możliwość dodawania nowych pozycji do czasu zwolnienia miejsca, usunięcia zbędnych danych lub przejścia na Plan o wyższych limitach.
3. Pliki przesyłane do Systemu (np. zdjęcia, dokumenty załączane do zgłoszeń) są zaliczane na poczet pojemności chmury danego Planu. Operator odpowiada za ich zgodność z prawem i regulaminem oraz za niezawieranie w nich treści bezprawnych.
4. Usługodawca nie świadczy w ramach Usługi długoterminowej archiwizacji danych historycznych po zakończeniu umowy. Operator powinien we własnym zakresie wykonywać kopie zapasowe danych (np. poprzez funkcję eksportu dostępną w odpowiednim Planie), o ile chce zachować dostęp do nich po rozwiązaniu umowy.

X. Dane wprowadzane do Systemu i powierzenie przetwarzania

1. Operator, wprowadzając do Systemu dane swoich klientów, kontrahentów, pracowników lub innych osób w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, działa jako **odrębny administrator danych osobowych** w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO wobec tych osób.
2. W zakresie, w jakim Usługodawca przetwarza dane osobowe wprowadzone przez Operatora do Systemu na udokumentowane polecenie Operatora i wyłącznie w celu świadczenia Usługi, Usługodawca działa jako **podmiot przetwarzający** w rozumieniu art. 28 RODO.

3. Warunki powierzenia przetwarzania danych osobowych Usługodawcy określa Polityka prywatności dostępna pod adresem protokoll.pl/polityka_prywatnosci.php. Na żądanie Operatora Usługodawca może zawrzeć z nim odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA) — w razie potrzeby należy skontaktować się pod adresem biuro@protokoll.pl.
4. Operator jest zobowiązany do spełnienia wobec osób, których dane wprowadza do Systemu, własnych obowiązków informacyjnych wynikających z RODO oraz do posiadania odpowiedniej podstawy prawnej przetwarzania ich danych.
5. Operator zachowuje wszelkie prawa do treści wprowadzanych do Systemu (w szczególności do treści protokołów, ofert, kosztorysów, zdjęć, katalogu usług). Usługodawca nie nabywa praw do tych treści — uzyskuje wyłącznie nieodpłatną, niewyłączną licencję na ich przetwarzanie w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi (przechowywanie, kopiowanie techniczne, wyświetlanie Operatorowi, transmisja).
6. Po rozwiązaniu umowy o świadczenie Usług Usługodawca, po upływie okresów określonych w Polityce prywatności, usuwa lub anonimizuje dane Operatora, z zastrzeżeniem danych, których przechowywanie jest wymagane przepisami prawa (np. dokumentacja księgowa).
7. Asystent AI (Agent AI) jest funkcją opcjonalną. Operator włącza ją dobrowolnie w ustawieniach Konta Operatora i każdorazowo potwierdza świadomą zgodę na przesyłanie zdjęć do dostawcy usług sztucznej inteligencji. Bez włączenia Asystenta AI oraz bez uruchomienia przez Operatora lub Użytkownika funkcji generowania opisu zdjęcia pliki graficzne nie są przesyłane do Google w tym celu.
8. W zakresie korzystania z Asystenta AI (Agent AI), w szczególności przy generowaniu opisów zdjęć, wybrane przez Operatora lub Użytkownika pliki zdjęć (wraz z niezbędnym kontekstem technicznym zlecenia, np. nazwą usługi) są przekazywane do **Google** (usługa **Google Gemini** — Generative Language API) wyłącznie w celu automatycznego wygenerowania opisu tekstowego lub — w przypadku innych funkcji Asystenta — wniosków do protokołu. Przetwarzanie odbywa się na infrastrukturze Google, zgodnie z regulaminami i politykami Google dotyczącymi usług AI. Usługodawca nie kontroluje sposobu przechowywania ani retencji danych po stronie Google poza zakresem wynikającym z umów z dostawcą.
9. Operator ponosi odpowiedzialność za legalność przesyłanych zdjęć oraz — jeżeli zdjęcia mogą zawierać dane osobowe osób trzecich (np. wizerunek, wnętrza mieszkań, dokumenty) — za własne obowiązki informacyjne wobec tych osób oraz za posiadanie odpowiedniej podstawy prawnej przetwarzania, w tym przekazania danych do Google w celu opisanie zdjęć.
10. Treści wygenerowane przez Asystenta AI mają charakter pomocniczy. Operator i Użytkownicy są zobowiązani do ich weryfikacji przed wykorzystaniem w dokumentacji, ofertach lub protokołach. Usługodawca nie gwarantuje poprawności, kompletności ani przydatności merytorycznej wyników modeli AI.

XI. Odpowiedzialność

1. Korzystanie z Systemu odbywa się wyłącznie na koszt i ryzyko Operatora.
2. Z uwagi na to, że Usługa świadczona jest wyłącznie na rzecz przedsiębiorców, zgodnie z art. 558 § 1 oraz art. 471 Kodeksu cywilnego, **odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie Usług ograniczona jest do rzeczywiście poniesionych strat udokumentowanych przez Operatora, z wyłączeniem utraconych korzyści.** Łączna odpowiedzialność Usługodawcy wobec Operatora w ramach jednej umowy o świadczenie Usług ograniczona jest do wysokości opłat uiszczonych przez Operatora za daną Usługę odpłatną w

okresie 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie szkodzące. W przypadku Usług nieodpłatnych odpowiedzialność Usługodawcy ograniczona jest do przypadków winy umyślnej.

3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- a. szkody powstałe na skutek zaprzestania świadczenia Usług lub usunięcia Konta Operatora, w przypadku gdy nastąpiło to z winy Operatora lub Użytkowników, bądź ze względu na naruszenie przepisów powszechnie obowiązującego prawa lub postanowień Regulaminu;
- b. niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług spowodowane przez osoby trzecie, w szczególności operatorów telekomunikacyjnych, dostawców łączy, dostawców energii elektrycznej, dostawców usług chmurowych, dostawców usług płatniczych;
- c. szkody powstałe wskutek korzystania z Systemu przez Operatora lub Użytkowników w sposób niezgodny z prawem lub Regulaminem, w szczególności wskutek ujawnienia Loginu lub Hasła osobom nieuprawnionym;
- d. treść danych wprowadzanych do Systemu przez Operatora i Użytkowników, w tym za zgodność z prawem tych danych oraz roszczenia osób trzecich z nimi związane;
- e. szkody spowodowane działaniem czynników zewnętrznych (siła wyższa, awaria sprzętu, awaria oprogramowania osób trzecich, atak hakerski mimo dochowania przez Usługodawcę należytej staranności w zakresie bezpieczeństwa);
- f. działanie serwerów pocztowych, na które Usługodawca wysyła wiadomości (w szczególności blokowanie wiadomości przez administratorów tych serwerów, filtry antyspamowe);
- g. decyzje biznesowe i prawne podjęte przez Operatora na podstawie informacji zawartych w Systemie lub wygenerowanych w Systemie;
- h. treści, integracje oraz usługi podmiotów trzecich, do których odsyła System (np. mapy, integracje płatnicze, integracje z systemami ERP, usługi Google Gemini w ramach Asystenta AI);
- i. działanie, niedostępność, błędy lub odmowę wygenerowania treści przez modele sztucznej inteligencji Google (Google Gemini), w tym ograniczenia wynikające z filtrów bezpieczeństwa dostawcy;
- j. szkody wynikające z przekazania przez Operatora do Google zdjęć lub innych treści naruszających prawo lub prawa osób trzecich.

4. Wyłącznym źródłem zobowiązań Usługodawcy jest niniejszy Regulamin oraz bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.

XII. Postępowanie reklamacyjne

1. Operator jest uprawniony do złożenia reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez Usługodawcę Usługi w terminie 30 dni licząc od dnia nastąpienia zdarzenia będącego przedmiotem reklamacji.
2. Reklamacje należy składać na adres e-mail: biuro@protokoll.pl lub pisemnie listem poleconym na adres siedziby Usługodawcy: PHU Maciej Binek, ul. Dolna 20/10, 65-180 Zielona Góra. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać co najmniej:
 - a. nazwę firmy, NIP oraz dane kontaktowe Operatora;
 - b. imię i nazwisko osoby zgłaszającej reklamację;
 - c. adres e-mail do korespondencji;
 - d. szczegółowy opis problemu wraz z datą i okolicznościami jego wystąpienia;
 - e. w miarę możliwości zrzuty ekranu lub inne dowody mogące pomóc w rozpatrzeniu reklamacji.

3. Usługodawca rozpatrzy reklamację w terminie 14 dni roboczych od dnia jej otrzymania. O rezultacie Usługodawca zawiadomi składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail wskazany w reklamacji.
4. W przypadku rozpatrzenia reklamacji w sposób uzasadniający zwrot całości lub części pobranej opłaty za Usługę, kwota zostanie zwrócona na rachunek bankowy wskazany przez Operatora w terminie 14 dni od pozytywnego rozpatrzenia reklamacji.
5. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego strony mogą rozstrzygać spory polubownie. Brak rozpatrzenia reklamacji w terminie określonym w ust. 3 nie oznacza jej uwzględnienia.

XIII. Rozwiązanie umowy o świadczenie Usług

1. Umowa o świadczenie Usługi Konta Operatora zawierana jest na czas nieoznaczony. Operator może w każdej chwili rozwiązać umowę o świadczenie Usługi Konta Operatora poprzez wysłanie żądania usunięcia Konta zgodnie z pkt VI ust. 9 Regulaminu.
2. Umowa o świadczenie Usługi udostępniania Aplikacji w Planie odpłatnym zawierana jest na czas oznaczony odpowiadający opłaconemu okresowi rozliczeniowemu i rozwiązuje się z upływem tego okresu, chyba że Operator dokona kolejnej opłaty.
3. Z uwagi na to, że Usługa świadczona jest wyłącznie na rzecz przedsiębiorców i nie ma do niej zastosowania ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, **Operatorowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy** przewidziane dla konsumentów. Umowa o świadczenie Usługi odpłatnej zawarta na czas oznaczony nie podlega wcześniejszemu jednostronnemu rozwiązaniu przez Operatora; po upływie okresu rozliczeniowego umowa wygasa, chyba że Operator dokona przedłużenia.
4. Usługodawca uprawniony jest do wypowiedzenia umowy o świadczenie Usług ze skutkiem natychmiastowym oraz do zablokowania dostępu do Konta Operatora lub usunięcia Konta w przypadku:
 - a. korzystania z Systemu w sposób sprzeczny z prawem lub postanowieniami Regulaminu;
 - b. wprowadzania do Systemu treści o charakterze bezprawnym;
 - c. podejmowania działań zagrażających bezpieczeństwu Systemu lub innych Operatorów;
 - d. zalegania z płatnością za Usługę odpłatną dłużej niż 14 dni od daty wymagalności (po uprzednim wezwaniu do zapłaty drogą elektroniczną);
 - e. podania nieprawdziwych danych w procesie Rejestracji lub niezaktualizowania danych mimo wezwania Usługodawcy.
5. Wypowiedzenie dokonane przez Usługodawcę w trybie ust. 4 wywołuje skutek natychmiastowy w odniesieniu do wszystkich umów zawartych przez Operatora z Usługodawcą w zakresie Systemu i może wiązać się z usunięciem danych Operatora z bazy danych Usługodawcy, z zachowaniem okresów retencji wymaganych prawem.
6. Przed usunięciem Konta Operator powinien dokonać pobrania (eksportu) swoich danych, jeśli zamierza je zachować. Usługodawca nie ma obowiązku przechowywania danych po rozwiązaniu umowy, z zastrzeżeniem przypadków wymaganych przez prawo.

XIV. Postanowienia końcowe

1. Usługodawca ma prawo do jednostronnej zmiany Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności:
 - a. zmiany przepisów prawa wpływających na świadczenie Usług;

- b. zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług;
 - c. zmiany funkcjonalności Systemu lub Planów;
 - d. zmiany danych Usługodawcy lub jego struktury organizacyjnej;
 - e. zmiany Operatora Płatności lub dostawców infrastruktury;
 - f. konieczności doprecyzowania postanowień Regulaminu.
2. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie po upływie 14 dni od opublikowania zmienionego Regulaminu na Stronie internetowej.
 3. O zmianie Regulaminu Usługodawca zawiadomi Operatorów przesyłając stosowną informację na adresy e-mail przypisane do Kont Operatorów.
 4. W przypadku, gdy Operator nie akceptuje nowej treści Regulaminu, obowiązany jest zawiadomić o tym fakcie Usługodawcę przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu — brak akceptacji oznacza wypowiedzenie umowy o świadczenie Usług ze skutkiem na dzień wejścia w życie nowego Regulaminu i wiąże się z koniecznością usunięcia Konta Operatora.
 5. Brak zawiadomienia Usługodawcy przez Operatora przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu o braku jego akceptacji oznacza zaakceptowanie zmian Regulaminu.
 6. Treść Regulaminu może zostać utrwalona przez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili w formie pliku PDF ze Strony internetowej Systemu.
 7. W przypadku powstania sporu strony będą dążyły do rozwiązania sporu polubownie. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sądowni powszechnemu właściwemu miejscowo dla siedziby Usługodawcy.
 8. Prawem właściwym dla wszelkich sporów wynikłych z umowy o świadczenie Usług jest prawo polskie.
 9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz RODO.
 10. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część umów zawieranych przez Usługodawcę z Operatorami o świadczenie Usług.
 11. Integralną częścią niniejszego Regulaminu są:
 - a. Polityka prywatności i stosowania plików „cookies” (protokoll.pl/polityka_prywatnosci.php);
 - b. Załącznik nr 1 — Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną.
 12. Regulamin wchodzi w życie z dniem 26 maja 2026 r.

Załącznik nr 1 — Informacja o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną oraz o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi

Usługodawca, stosownie do art. 6 pkt 1) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Operatorów i Użytkowników z Usług świadczonych drogą elektroniczną przez Usługodawcę. Informacja dotyczy zagrożeń potencjalnych, które jednak powinny być brane pod uwagę mimo stosowania przez Usługodawcę systemów zabezpieczających infrastrukturę przed nieuprawnionym oddziaływaniem osób trzecich. Do potencjalnych zagrożeń można zaliczyć:

1. możliwość otrzymania spamu, czyli niezamówionej informacji reklamowej (handlowej) przekazywanej drogą elektroniczną;
2. możliwość działania szkodliwego oprogramowania (wirusy, robaki, konie trojańskie, ransomware), w tym oprogramowania szpiegującego, instalowanego bez zgody Użytkownika;
3. możliwość łamania zabezpieczeń (np. phishing, vishing, smishing) w celu pozyskania osobistych i poufnych informacji w celu kradzieży tożsamości lub przejęcia kont, poprzez wysyłanie fałszywych wiadomości elektronicznych przypominających wiadomości autentyczne;
4. możliwość odnalezienia słabości systemu kryptograficznego, a tym samym umożliwienia jego złamania lub obejścia, a w konsekwencji możliwość pozyskania osobistych i poufnych informacji;
5. możliwość zarażenia systemu teleinformatycznego przez różnego rodzaju oprogramowania tworzone w celu wyrządzania szkód;
6. możliwość przejęcia sesji (session hijacking) w przypadku niezabezpieczonych połączeń lub udostępnienia urządzeń osobom nieuprawnionym;
7. możliwość nieautoryzowanego dostępu do Konta Operatora w przypadku ujawnienia, kradzieży lub utraty kontroli nad Loginem i Hasłem;
8. możliwość przekazania wybranych zdjęć do zewnętrznego dostawcy usług sztucznej inteligencji (Google Gemini) w ramach opcjonalnej funkcji Asystenta AI (Agent AI) — po włączeniu tej funkcji przez Operatora i uruchomieniu generowania opisu; zdjęcia mogą zawierać dane wrażliwe lub dane osobowe, jeśli Operator umieści je w Systemie.

Usługodawca zaleca, aby każdy Operator i Użytkownik dbał o bezpieczeństwo własnego komputera oraz urządzeń mobilnych, poprzez stosowanie:

- programu antywirusowego z aktualną bazą sygnatur i ochrony w czasie rzeczywistym;
- aktualnego oprogramowania (system operacyjny, przeglądarka, aplikacje) oraz regularnego instalowania poprawek bezpieczeństwa;
- silnych, unikalnych haseł oraz menedżera haseł;
- uwierzytelniania wieloskładnikowego, jeśli jest dostępne;
- ostrożności w klikaniu w nieznane linki i otwieraniu załączników w wiadomościach e-mail;
- regularnego wykonywania kopii zapasowych własnych danych.

Usługodawca, zgodnie z art. 6 pkt 2) Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, informuje, iż funkcja i cel oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usługi, wprowadzanych przez Usługodawcę do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Operator (w szczególności pliki cookie oraz lokalne magazyny przeglądarki), zostały określone w Polityce prywatności i stosowania plików „cookies”.