



Regulamin korzystania z chatbota AI



REGULAMIN KORZYSTANIA Z CHATBOTA AI „SATO”

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z chatbota AI „SATO” („Chatbot”), udostępnianego przez SATEL sp. z o.o. z siedzibą przy ul. Budowlanych 66, 80-298 Gdańsk, o numerze NIP: 584-015-40-38, numerze Regon: 192 976 380, Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ VII Wydział Gospodarczy KRS0000178400 (dalej: „SATEL”), za pośrednictwem w szczególności platform WhatsApp oraz Telegram.
2. **Definicje:**
 - a. „Chatbot” / „SATO” – narzędzie oparte o system sztucznej inteligencji, służące do udzielania odpowiedzi informacyjnych w zakresie wsparcia technicznego produktów SATEL, dostępne m.in. w komunikatorach WhatsApp i Telegram.
 - b. „Użytkownik” – osoba korzystająca z Chatbota.
 - c. „Instalator” – Użytkownik, któremu SATEL przyznał rozszerzony poziom dostępu, po autoryzacji za pomocą dedykowanego hasła dostępu.
 - d. „Platformy” – komunikatory i środowiska, w których Chatbot jest udostępniany, w szczególności WhatsApp i Telegram.
 - e. „Dane” – informacje przekazywane przez Użytkownika w trakcie korzystania z Chatbota, w tym treść wiadomości, załączniki (np. zdjęcia) oraz dane techniczne niezbędne do świadczenia usługi. Dane są przetwarzane w modelu hybrydowym: lokalnie na serwerach SATEL (logika systemu, bazy danych, historia sesji) oraz za pośrednictwem zewnętrznych interfejsów programistycznych (API) dostawców modeli językowych Anthropic i OpenAI w celu generowania odpowiedzi.
 - f. „Sesja” – okres interakcji Użytkownika z Chatbotem. Sesja wygasa automatycznie po 23 godzinach bezczynności Użytkownika albo po osiągnięciu limitu 20 par pytanie–odpowiedź w ramach jednej sesji. Użytkownik może w każdym momencie zakończyć sesję i usunąć jej kontekst z pamięci bieżącej Chatbota za pomocą komendy tekstowej „!clear”.
3. Chatbot jest rozwiązaniem opartym o system sztucznej inteligencji, o charakterze informacyjnym, wspierającym użytkowników i instalatorów w zakresie informacji technicznych, konfiguracji, diagnostyki oraz obsługi produktów SATEL.
4. Chatbot działa z uwzględnieniem wymogów przejrzystości właściwych dla tego typu rozwiązań w tym wynikających z **Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 w sprawie sztucznej inteligencji** („Akt o Sztucznej Inteligencji”).
5. Korzystanie z Chatbota oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.

§ 2. Charakter i zakres działania Chatbota

1. Chatbot jest wielojęzycznym narzędziem wsparcia technicznego, które generuje odpowiedzi na podstawie oficjalnej dokumentacji produktowej SATEL oraz zanonimizowanej bazy doświadczeń technicznych (helpdesk). Z uwagi na wielojęzyczność Chatbota, Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że jakość odpowiedzi oraz precyzja terminologii technicznej może różnić się w zależności od wybranego języka. SATEL więc rekomenduje weryfikację kluczowych parametrów w oparciu o dokumentację w języku polskim lub angielskim.
2. Chatbot nie inicjuje komunikacji i odpowiada wyłącznie na zapytania użytkownika.
3. Chatbot może udzielać informacji dotyczących:
 - a. informacje o produktach SATEL (systemy alarmowe, kontrola dostępu, automatyka budynkowa),
 - b. pomoc w konfiguracji, programowaniu i diagnostyce urządzeń,
 - c. dobór produktów i projektowanie zestawów systemów alarmowych,

- d. rozwiązywanie problemów technicznych (troubleshooting),
 - e. analizę zdjęć instalacji przesłanych przez użytkownika (rozpoznawanie urządzeń, weryfikacja okablowania),
 - f. generowanie poglądowych schematów połączeń,
 - g. wstępne projektowanie instalacji alarmowych na podstawie przesłanych danych lub dodanych zdjęć,
 - h. ogólne informacje o firmie SATEL.
4. Chatbot może udostępniać procedury krok po kroku pochodzące z dokumentacji technicznej SATEL, jednak mają one charakter wyłącznie poglądowy i pomocniczy. Każdy projekt lub instrukcja wygenerowana przez Chatbota musi zostać zweryfikowana przez osobę posiadającą odpowiednie uprawnienia i wiedzę techniczną przed przystąpieniem do prac instalacyjnych. SATEL nie gwarantuje, że wygenerowany projekt jest zgodny ze specyfiką konkretnego obiektu lub normami bezpieczeństwa.
5. Chatbot udostępnia dwa poziomy dostępu: poziom użytkownika (instrukcje obsługi) oraz poziom instalatora (pełna dokumentacja techniczna włącznie z programowaniem i konfiguracją). Poziom instalatora wymaga autoryzacji.
6. Dostęp na poziomie Instalatora wymaga autoryzacji za pomocą dedykowanego hasła dostępu.
7. Użytkownik uzyskuje hasło od SATEL lub autoryzowanego dystrybutora w ramach współpracy technicznej. Wprowadzenie hasła w interfejsie Chatbota odblokowuje dostęp do zaawansowanych instrukcji programowania i diagnostyki na czas trwania aktywności profilu Użytkownika. SATEL zastrzega sobie prawo do zmiany hasła autoryzacyjnego w dowolnym momencie, co może wymagać od Użytkownika ponownego uwierzytelnienia w celu zachowania dostępu do poziomu Instalatora.
8. SATEL może odmówić nadania lub cofnąć autoryzację Instalatora w przypadku naruszenia Regulaminu, podejrzenia nadużyć, naruszenia bezpieczeństwa, zakończenia współpracy lub zaistnienia innych uzasadnionych okoliczności leżących po stronie SATEL lub Instalatora. SATEL poinformuje Instalatora o cofnięciu autoryzacji, przy czym nie jest zobowiązany do ujawniania szczegółowych informacji, których ujawnienie mogłoby naruszyć uzasadnione interesy SATEL, w tym interes bezpieczeństwa systemu. Instalator przyjmuje do wiadomości, że hasło do poziomu Instalatora jest poufne. SATEL nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia hasła osobom nieuprawnionym ani za działania podjęte przez osoby trzecie w związku z wykorzystaniem tego hasła.
9. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za działania podejmowane z użyciem przyznanego mu poziomu dostępu oraz za poufność wszelkich danych umożliwiających identyfikację i autoryzację (jeżeli są stosowane).
10. Chatbot może przekierować użytkownika do działu wsparcia technicznego SATEL, jeżeli:
- a. zapytanie wymaga interwencji specjalisty,
 - b. dotyczy zaawansowanej diagnostyki,
 - c. wymaga dostępu do danych serwisowych,
 - d. dotyczy kwestii bezpieczeństwa instalacji,
 - e. nie jest w stanie udzielić satysfakcjonującej odpowiedzi.
11. Chatbot może odmówić udzielenia odpowiedzi, jeżeli:
- a. zapytanie wykracza poza zakres jego działania,
 - b. dotyczy tematów niezwiązanych z produktami SATEL,
 - c. poziom zaufania do treści jest niewystarczający,
 - d. odpowiedź mogłaby naruszać bezpieczeństwo systemu lub użytkownika.
12. W przypadku, gdy Chatbot nie jest w stanie udzielić precyzyjnej odpowiedzi lub gdy system wykryje trudności w komunikacji (np. powtarzające się błędy lub frustrację Użytkownika), Chatbot może zaproponować funkcję „Callback” tj. prośba o kontakt zwrotny.

13. Skorzystanie z funkcji Callback wymaga wyraźnego potwierdzenia przez Użytkownika. Po potwierdzeniu, dane dotyczące konwersacji oraz identyfikator Użytkownika zostaną przekazane do działu wsparcia technicznego SATEL w celu kontaktu (telefonicznego lub mailowego).
14. Prośby o kontakt są obsługiwane przez pracowników SATEL w dni robocze, w godzinach pracy biura. System nie gwarantuje natychmiastowego kontaktu po zgłoszeniu prośby.
15. Chatbot nie podaje cen sprzedaży produktów — w sprawach cenowych odsyła do dystrybutorów SATEL.

§ 3. Zasady korzystania

1. Korzystanie z Chatbota jest dobrowolne i bezpłatne.
2. Użytkownik zobowiązuje się do korzystania z Chatbota zgodnie z prawem oraz niniejszym regulaminem.
3. Zabronione jest przysyłanie treści:
 - a. niezgodnych z prawem,
 - b. obraźliwych lub naruszających dobra osobiste,
 - c. mogących zakłócić działanie Chatbota lub platform komunikacyjnych,
 - d. zawierających dane wrażliwe lub informacje, których użytkownik nie powinien ujawniać,
 - e. niezwiązanych z produktami i usługami SATEL. Pytania niezwiązane z tematyką SATEL są odrzucane automatycznie.
4. SATEL może ograniczyć lub zablokować dostęp Użytkownika (poprzez dodanie identyfikatora Użytkownika do listy zablokowanych) do Chatbota w przypadku naruszenia Regulaminu, zasad Platform, podejrzenia nadużyć, działań automatycznych (spam) lub działań zagrażających bezpieczeństwu usługi. Dodatkowo SATEL stosuje automatyczne mechanizmy zabezpieczające przed nadużyciami, w tym limity częstotliwości zapytań oraz systemy wykrywania zachowań nietypowych (np. próby „prompt injection” lub destabilizacji systemu). Użytkownik, który uważa, że został zablokowany omyłkowo, może skontaktować się z SATEL telefonicznie pod numerem 58 320 94 00. Jeżeli Użytkownik ma techniczną możliwość skorzystania z Chatbota na innej Platformie, może również wysłać wiadomość z prefiksem „!msg”, np. „!msg prośba o wyjaśnienie blokady.
5. Chatbot nie służy do zgłaszania awarii, reklamacji, sytuacji alarmowych ani zdarzeń wymagających natychmiastowej reakcji. Chatbot nie zastępuje profesjonalnej porady technicznej świadczonej przez uprawnionych specjalistów. W przypadku wątpliwości co do bezpieczeństwa instalacji lub poprawności okablowania Użytkownik powinien skontaktować się z uprawnionym instalatorem lub Supportem SATEL.
6. Odpowiedzi Chatbota, w tym schematy połączeń, instrukcje oraz analiza zdjęć instalacji, mają charakter informacyjny i poglądowy.
7. Użytkownik jest zobowiązany do weryfikacji poprawności zaleceń Chatbota przed ich zastosowaniem, w szczególności gdy dotyczą one okablowania, zasilania, elementów elektrycznych lub konfiguracji systemów bezpieczeństwa.
8. SATEL rekomenduje, aby czynności instalacyjne i serwisowe były wykonywane przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje.
9. Użytkownik oświadcza, że posiada prawa do treści i materiałów (w tym zdjęć) przysyłanych do Chatbota lub jest uprawniony do ich wykorzystania. Użytkownik udziela SATEL niewyłącznej, nieodpłatnej licencji na korzystanie z tych treści wyłącznie w zakresie niezbędnym do udzielenia odpowiedzi oraz zapewnienia działania usługi, a także – jeżeli jest to przewidziane – do poprawy jakości działania Chatbota, przy czym w tym ostatnim przypadku SATEL dąży do anonimizacji/minimalizacji danych.

§ 4. Charakter udzielanych odpowiedzi

1. Odpowiedzi generowane przez Chatbota mają charakter informacyjny i pomocniczy, oparte na dokumentacji SATEL oraz zanonimizowanej bazie doświadczeń technicznych.

2. Chatbot może udzielać instrukcji instalacyjnych, konfiguracyjnych i diagnostycznych, jednak nie zastępuje profesjonalnego wsparcia technicznego SATEL.
3. Chatbot może generować treści niepełne, nieprecyzyjne lub wymagające weryfikacji — jest to naturalna cecha systemów AI. Odpowiedź Chatbota może zawierać oznaczenie stopnia pewności (skala 1-5), które ma charakter pomocniczy i nie stanowi gwarancji poprawności odpowiedzi. Dodatkowo Użytkownik może ocenić jakość odpowiedzi za pomocą mechanizmu feedbacku, w tym poprzez ocenę pozytywną lub negatywną, np. „kciuk góra/dół”; ocena ta służy do poprawy jakości usługi. Pomimo stosowania mechanizmów weryfikacji odpowiedzi pod kątem tzw. halucynacji AI, system może generować odpowiedzi błędne. Każda odpowiedź dotycząca okablowania, zasilania lub konfiguracji bezpieczeństwa wymaga bezwzględnej weryfikacji z oficjalną dokumentacją techniczną.
4. Użytkownik powinien weryfikować uzyskane informacje w dokumentacji technicznej SATEL lub konsultować je z działem wsparcia technicznego.
5. Odpowiedzi Chatbota:
 - a. bazują na dokumentacji SATEL, ale nie zastępują oryginalnych instrukcji produktowych,
 - b. nie stanowią oficjalnych zaleceń technicznych firmy SATEL,
 - c. nie stanowią opinii eksperckich ani wiążących informacji handlowych,
 - d. mogą zawierać uproszczenia wynikające z ograniczeń modelu AI.
6. Chatbot wykorzystuje algorytmy automatycznego rozpoznawania produktów oraz oceny pewności udzielanych odpowiedzi. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że identyfikacja modelu urządzenia lub wersji oprogramowania przez Chatbota może być błędna.
7. W przypadku wątpliwości użytkownik powinien skontaktować się z działem wsparcia technicznego SATEL lub zapoznać się z pełną dokumentacją techniczną dostępną na stronie www.satel.pl.
8. Chatbot nie ponosi odpowiedzialności za skutki błędnego zastosowania udzielonych informacji.
9. Dostęp do poziomu Instalatora nie stanowi certyfikacji umiejętności Użytkownika przez SATEL i ma charakter wyłącznie informacyjny.

§ 5. Wymagania techniczne i dostępność usługi

1. Korzystanie z Chatbota wymaga dostępu do Internetu oraz posiadania aktywnego konta w jednej z Platform.
2. Dostępność i funkcjonalność Chatbota może być uzależniona od działania Platform oraz ich regulaminów, polityk i ograniczeń technicznych. SATEL nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości korzystania z Chatbota spowodowany działaniem lub niedostępnością Platform.
3. SATEL może czasowo ograniczyć dostęp do Chatbota w związku z pracami serwisowymi, aktualizacjami lub kwestiami bezpieczeństwa.

§ 6. Prywatność, przetwarzanie i ochrona danych osobowych.

1. **Administrator danych.** Administratorem danych osobowych przetwarzanych w związku z korzystaniem z Chatbota jest SATEL sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (dalej: „Administrator”).
2. **Zakres danych.** W związku z korzystaniem z Chatbota Administrator może przetwarzać w szczególności:
 - a. dane identyfikacyjne i kontaktowe udostępniane przez Platformy (np. numer telefonu/identyfikator konta, nazwa profilu),
 - b. treść rozmowy (wiadomości) oraz metadane komunikacji (np. data i godzina, identyfikator sesji),
 - c. załączniki przesyłane przez Użytkownika (np. zdjęcia),
 - d. dane techniczne niezbędne do zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowego działania usługi (np. informacje o błędach, logi).

3. Zakres i sposób przechowywania danych w Chatbocie.

1) Chatbot może przetwarzać i przechowywać następujące dane:

- a. historię rozmów w ramach sesji – w celu udzielania odpowiedzi kontekstowych,
- b. dobrowolne oceny jakości odpowiedzi (feedback) przekazywane przez Użytkownika – w celu poprawy jakości usługi,
- c. dane sesji – w szczególności wybrany język oraz poziom dostępu (Użytkownik/Instalator).

2) Zdjęcia przesłane przez Użytkownika są przetwarzane wyłącznie na potrzeby udzielenia bieżącej odpowiedzi i nie są przechowywane długoterminowo; zdjęcie po przetworzeniu przez API istnieje wyłącznie w pamięci operacyjnej (RAM) serwera na czas trwania operacji i nie jest zapisywane na dysku twardym ani uwzględniane w kopiach zapasowych.

3) Administrator może prowadzić rejestry zdarzeń technicznych (logi) związanych z działaniem Chatbota w zakresie niezbędnym do zapewnienia bezpieczeństwa usługi i diagnostyki.

4. Administrator może rejestrować treść rozmów oraz zdarzenia techniczne związane z korzystaniem z Chatbota w zakresie niezbędnym do zapewnienia bezpieczeństwa, rozwoju jakości usługi oraz rozpatrywania zgłoszeń dotyczących działania Chatbota. Dotyczy to również wiadomości przesyłanych z użyciem prefiksu „!msg”, które są archiwizowane w celu obsługi zgłoszeń, zapewnienia bezpieczeństwa usługi oraz dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

5. **Cele przetwarzania.** Dane mogą być przetwarzane w celu:

- a. świadczenia usługi Chatbota i udzielania odpowiedzi na zapytania Użytkownika,
- b. zapewnienia bezpieczeństwa usługi, zapobiegania nadużyciom oraz dochodzenia lub obrony przed roszczeniami,
- c. prowadzenia analiz jakościowych i rozwoju usługi (w tym doskonalenia bazy wiedzy), przy czym Administrator dąży do wykorzystywania w tych celach danych **zanonimizowanych** lub **zminimalizowanych** w zakresie możliwym do osiągnięcia,
- d. obsługi zgłoszeń dotyczących działania usługi (reklamacje, problemy techniczne).

6. **Podstawy prawne.** Podstawą przetwarzania danych jest:

- a. art. 6 ust. 1 lit. b RODO – w zakresie niezbędnym do świadczenia usługi (udzielania odpowiedzi i obsługi zapytania),
- b. art. 6 ust. 1 lit. f RODO – w zakresie prawnie uzasadnionych interesów Administratora, tj. zapewnienia bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom, rozwoju i poprawy jakości usługi oraz dochodzenia/obrony roszczeń,
- c. w zakresie, w jakim Administrator uzyskuje **odrębną zgodę** (jeśli będzie stosowana), art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

7. **Odbiorcy danych.** Dane mogą być ujawniane podmiotom wspierającym Administratora w utrzymaniu i rozwoju usługi, w szczególności: dostawcom infrastruktury IT/hostingu, dostawcom narzędzi wykorzystywanych do działania Chatbota (np. oprogramowania integracyjnego), podmiotom świadczącym usługi serwisowe i audytowe – wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji celów przetwarzania i na podstawie stosownych umów.

8. **Transfery poza EOG.** Administrator informuje, że treść zapytań, pozbawiona danych identyfikacyjnych, takich jak numer telefonu, oraz przesłane zdjęcia są przekazywane do dostawców modeli AI, tj. Anthropic i OpenAI, z siedzibą w USA, w celu wygenerowania odpowiedzi. Transfer odbywa się z zapewnieniem odpowiednich zabezpieczeń, w szczególności w postaci Standardowych Klauzul Umownych (SCC). Dostawcy API, tj. Anthropic i OpenAI, nie wykorzystują przekazanych danych do trenowania modeli. Zapytania mogą być przechowywane przez dostawców przez okres do 30 dni wyłącznie w celach bezpieczeństwa, w szczególności wykrywania nadużyć, po czym są usuwane.

- 9. Okres przechowywania.** Dane są przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celów przetwarzania, w szczególności świadczenia usługi, zapewnienia bezpieczeństwa, rozpatrywania zgłoszeń, analizy jakości działania Chatbota oraz dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, nie dłużej jednak niż przez okres 36 miesięcy od zakończenia ostatniej interakcji Użytkownika z Chatbotem, chyba że dłuższy okres przechowywania wynika z obowiązujących przepisów prawa lub jest niezbędny do dochodzenia albo obrony przed roszczeniami. Po upływie tego okresu dane podlegają usunięciu albo anonimizacji. Dane zanonimizowane mogą być przechowywane bezterminowo i wykorzystywane do celów statystycznych, analitycznych oraz poprawy jakości działania usługi.
- 10. Prawa Użytkownika.** Użytkownikowi przysługują prawa wynikające z RODO, w szczególności: prawo dostępu do danych, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych (jeżeli ma zastosowanie), wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na art. 6 ust. 1 lit. f RODO oraz prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- 11. Logi Techniczne.** Administrator informuje, że w celu zapewnienia bezpieczeństwa oraz ciągłości działania usługi, system generuje logi techniczne. Logi te zawierają informacje o błędach, zapytaniach http, czasie przetwarzania oraz identyfikatory sesji. Logi techniczne są przechowywane lokalnie na serwerze Administratora i podlegają automatycznej rotacji (nadpisywaniu) zgodnie z polityką systemową serwera. Dane te są wykorzystywane wyłącznie w celach diagnostycznych i nie są udostępniane podmiotom trzecim, z wyjątkiem organów uprawnionych na podstawie przepisów prawa.
- 12. Dobrowolność podania danych.** Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do korzystania z Chatbota w zakresie udzielania odpowiedzi i obsługi zapytania.
- 13. Zasady Platform.** Korzystanie z Chatbota za pośrednictwem Platform oznacza także przetwarzanie danych przez dostawców Platform na zasadach określonych w ich regulaminach i politykach prywatności.
- 14. Zalecenie.** Administrator zaleca, aby Użytkownik nie przekazywał w rozmowie danych zbędnych do obsługi zapytania, o których mowa w art. 9 RODO tj. Użytkownik nie powinien przekazywać w rozmowie danych osobowych, które nie są niezbędne do obsługi zapytania, w szczególności danych dotyczących zdrowia, poglądów, przekonań religijnych, seksualności, danych biometrycznych lub innych szczególnych kategorii danych.
- 15.** Chatbot nie tworzy profili użytkowników w celach marketingowych ani profilujących oraz nie podejmuje decyzji wywołujących skutki prawne lub istotnie wpływających na użytkownika.
- 16.** Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych przez SATEL znajdują się w **Polityce Prywatności SATEL dostępnej na stronie www.satel.pl**.

§ 7 Korzystanie za pośrednictwem Platform

- 1.** Chatbot jest udostępniany Użytkownikom za pośrednictwem Platform (w szczególności WhatsApp i Telegram). Korzystanie z Chatbota wymaga akceptacji regulaminów oraz polityk prywatności właściwych dla danej Platformy.
- 2.** Użytkownik zobowiązuje się korzystać z Chatbota w sposób zgodny z Regulaminem oraz zasadami Platform, w tym w szczególności nie podejmować działań naruszających prawo, prawa osób trzecich lub bezpieczeństwo Platform.
- 3.** W przypadku sprzeczności pomiędzy funkcjonowaniem Platform a niniejszym Regulaminem, w zakresie technicznych zasad korzystania z Platform pierwszeństwo mają postanowienia oraz ograniczenia wynikające z regulaminów i zasad danej Platformy.
- 4.** SATEL nie ponosi odpowiedzialności za decyzje, działania lub ograniczenia Platform, w tym w szczególności blokady konta Użytkownika, ograniczenia dostępu do funkcjonalności lub niedostępność usług Platform.
- 5.** Integracja Chatbota z Platformami odbywa się bezpośrednio poprzez oficjalne interfejsy programistyczne (API) ich dostawców, bez udziału zewnętrznych integratorów treści osób trzecich, co zapewnia bezpośredni i szyfrowany przepływ danych między serwerem SATEL, a dostawcą Platformy.

§ 8. Odpowiedzialność

1. SATEL nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a. skutki decyzji podjętych na podstawie odpowiedzi wygenerowanych przez Chatbota,
 - b. błędne interpretacje treści wygenerowanych przez system AI,
 - c. przerwy w działaniu Chatbota wynikające z przyczyn technicznych lub niezależnych od SATEL,
 - d. działanie platform komunikacyjnych, na których Chatbot jest udostępniany.
2. Chatbot nie zastępuje kontaktu z wykwalifikowanym specjalistą ani oficjalnego wsparcia technicznego SATEL. W sytuacjach wymagających pewności co do poprawności procedury, użytkownik powinien skontaktować się z działem wsparcia technicznego.
3. Postanowienia niniejszego Regulaminu nie ograniczają ani nie wyłączają uprawnień wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w szczególności uprawnień związanych z rękojmią, gwarancją lub odpowiedzialnością za zgodność towaru z umową – w zakresie, w jakim mają one zastosowanie.

§ 9. Zgodność z Aktem o Sztucznej Inteligencji

1. Chatbot działa jako system sztucznej inteligencji o niskim ryzyku, zgodnie z klasyfikacją Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 (Akt o Sztucznej Inteligencji).
2. SATEL zapewnia:
 - a. przejrzystość działania systemu — użytkownik jest informowany, że rozmawia z systemem AI,
 - b. brak autonomicznego podejmowania decyzji wpływających na użytkownika,
 - c. brak profilowania użytkowników,
 - d. minimalizację przetwarzanych danych,
 - e. możliwość oceny jakości odpowiedzi przez użytkownika (mechanizm feedback),
 - f. możliwość przekazania rozmowy do człowieka (dział wsparcia technicznego).
3. SATEL może wprowadzać aktualizacje Chatbota w celu zapewnienia zgodności z obowiązującymi przepisami oraz poprawy jakości działania.

§ 10. Reklamacje/ zgłoszenia dotyczące działania usługi

1. Użytkownik może zgłaszać problemy techniczne lub uwagi dotyczące działania Chatbota za pośrednictwem Chatbota na Platformach WhatsApp oraz Telegram, wpisując wiadomość z prefiksem „!msg”, np. „!msg zgłoszenie problemu technicznego”. Wiadomości wysłane z użyciem tego prefiksu trafiają do panelu administracyjnego SATEL, są archiwizowane i mogą być obsługiwane przez pracowników SATEL. Wiadomości te nie są przetwarzane wyłącznie w sposób zautomatyzowany. SATEL nie gwarantuje określonego czasu odpowiedzi na wiadomości „!msg”, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
2. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej: opis problemu, datę i przybliżoną godzinę wystąpienia, nazwę Platformy (WhatsApp/Telegram) oraz – o ile to możliwe – zrzut ekranu lub opis kroków prowadzących do wystąpienia problemu.
3. SATEL podejmuje działania w celu weryfikacji zgłoszenia w rozsądnym terminie, z uwzględnieniem stopnia skomplikowania sprawy, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa przewidują konkretny termin rozpatrzenia danego zgłoszenia.

§ 11. Zmiany Regulaminu

1. SATEL może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany funkcjonalności Chatbota, zmiany sposobu świadczenia usługi, zmiany przepisów prawa lub konieczności poprawy bezpieczeństwa.

2. Zmieniony Regulamin będzie publikowany na stronie www.satel.pl oraz bezpośrednio w interfejsie Chatbota wraz z informacją o dacie wejścia w życie zmian.
3. Jeżeli zmiana wpływa na prawa lub obowiązki Użytkownika w istotny sposób, SATEL poinformuje o zmianie poprzez komunikat w Chatbocie lub w inny zwyczajowo przyjęty sposób. Dalsze korzystanie z Chatbota po dacie wejścia w życie zmian oznacza akceptację Regulaminu w nowym brzmieniu

§ 12. Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

1. Do Regulaminu stosuje się prawo polskie.
2. Spory wynikające z korzystania z Chatbota będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby SATEL.

§ 13. Kontakt

W sprawach dotyczących działania Chatbota lub produktów SATEL prosimy o kontakt:

SATEL sp. z o.o.

Dział Wsparcia Technicznego SATEL

tel.: 58 320 94 00

www.satel.pl

Kontakt za pośrednictwem Chatbota na Platformach WhatsApp oraz Telegram: wpisz wiadomość z prefiksem „!msg”, np. „!msg pytanie dotyczące produktu SATEL”. Wiadomości trafiają do panelu administracyjnego SATEL, są archiwizowane i mogą być obsługiwane przez pracowników SATEL. Odpowiedzi udzielane są w miarę możliwości organizacyjnych SATEL, z zastrzeżeniem terminów wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

