

AMPLIFIER sp. z o.o.

Live Assisted Sales

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG / TERMS OF SERVICE

Enterprise Edition — Bilingual PL/EN

Wersja / Version: 1.0 | Data / Date: 23.07.2026

Real-Time E-Commerce Visitor Intelligence Platform
<https://live-assisted-sales.com>

§1. Definicje / Definitions

Następujące pojęcia użyte w niniejszym Regulaminie mają znaczenie określone poniżej:

The following terms used in these Terms of Service have the meanings set out below:

Usługodawca / Service Provider

AMPLIFIER Sp. z o.o., z siedzibą w Polsce, wpisana do rejestru przedsiębiorców, NIP: 5423244143, REGON: 361079884 — podmiot udostępniający Platformę.

AMPLIFIER Sp. z o.o., seated in Poland, registered in the entrepreneurs' register, VAT: 5423244143 — entity providing the Platform.

Platforma / LAS / Platform / LAS

Oprogramowanie SaaS Live Assisted Sales dostępne pod adresem <https://live-assisted-sales.com> — narzędzie do monitorowania aktywności odwiedzających sklepy internetowe Klienta w czasie rzeczywistym, analizy intencji zakupowych i wspomagania sprzedaży za pomocą sugestii opartych na sztucznej inteligencji.

The Live Assisted Sales SaaS platform available at <https://live-assisted-sales.com> — a tool for real-time monitoring of visitors in the Client's online stores, purchase-intent analysis and AI-powered sales assistance.

Sklep / Store

Sklep internetowy lub inna witryna e-commerce Klienta, podłączona do Platformy za pomocą Kodu Śledzącego.

The Client's online store or other e-commerce website connected to the Platform via the Tracking Code.

Kod Śledzący / Tracking Code

Fragment kodu JavaScript dostarczony przez Usługodawcę, który Klient umieszcza na stronach Sklepu w celu przesyłania danych o sesjach odwiedzających do Platformy.

A JavaScript snippet provided by the Service Provider that the Client places on Store pages to transmit visitor session data to the Platform.

Dane Sesji / Session Data

Anonimizowane lub pseudonimizowane dane techniczne i behawioralne generowane przez odwiedzających Sklep (m.in. przeglądane produkty, zdarzenia koszyka, czas na stronie, sygnały intencji zakupowej), przetwarzane przez Platformę.

Anonymised or pseudonymised technical and behavioural data generated by Store visitors (including viewed products, cart events, time on page, purchase-intent signals) processed by the Platform.

Klient / Client

Podmiot (osoba prawna, jednostka organizacyjna lub przedsiębiorca) zawierający Umowę z Usługodawcą i podłączający Sklep do Platformy.

Entity (legal person, organisational unit or entrepreneur) entering into the Agreement with the Service Provider and connecting a Store to the Platform.

Użytkownik / User

Osoba fizyczna upoważniona przez Klienta do korzystania z Panelu Platformy (pulpit analityczny, asystent sprzedaży).

Natural person authorised by the Client to use the Platform Panel (analytics dashboard, sales assistant).

Panel / Panel

Interfejs webowy Platformy umożliwiający Klientowi i Użytkownikom wgląd w aktywność odwiedzających Sklepu, zarządzanie Sklepami oraz dostęp do sugestii AI.

The Platform's web interface enabling the Client and Users to view Store visitor activity, manage Stores and access AI suggestions.

Sugestia AI / AI Suggestion

Automatyczne zalecenie wygenerowane przez algorytmy Platformy na podstawie analizy Danych Sesji (np. propozycja interwencji, oferty lub kontaktu z odwiedzającym).

Automated recommendation generated by Platform algorithms based on Session Data analysis (e.g. suggested intervention, offer or visitor contact).

Umowa / Agreement

Umowa o świadczenie usług zawarta między Usługodawcą a Klientem, obejmująca niniejszy Regulamin, Zamówienie i wszelkie aneksy.

Service agreement concluded between the Service Provider and the Client, comprising these Terms, the Order and any amendments.

Zamówienie / Order

Dokument lub formularz elektroniczny określający wybrany Plan, liczbę Sklepów, Użytkowników, czas trwania Subskrypcji i opłaty.

Document or electronic form specifying the selected Plan, number of Stores, Users, Subscription term and fees.

Plan Subskrypcyjny / Subscription Plan

Pakiet funkcji, limitów Sklepów i Użytkowników dostępny za określoną opłatą cykliczną (miesięczną lub roczną).

Bundle of Platform features, Store and User limits available for a specified recurring fee (monthly or annual).

Dane Klienta / Client Data

Wszelkie dane wprowadzone do Platformy przez Klienta lub Użytkowników, w tym Dane Sesji oraz ewentualne dane osobowe odwiedzających Sklep przetwarzane w imieniu Klienta.

All data entered into or generated in the Platform by the Client or Users, including Session Data and any personal data of Store visitors processed on behalf of the Client.

Informacje Poufne / Confidential Information

Wszelkie informacje techniczne, handlowe i organizacyjne ujawnione przez jedną Stronę drugiej Stronie w związku z Umową, oznaczone jako poufne lub z natury poufne.

All technical, commercial and organisational information disclosed by one Party to the other in connection with the Agreement, marked as confidential or confidential by nature.

SLA / SLA

Umowa o poziomie usług (Service Level Agreement) — parametry dostępności i wsparcia technicznego określone w §9.

Service Level Agreement — availability and technical support parameters set out in §9.

Okres Próbnny (Trial) / Trial Period

Ograniczony czasowo bezpłatny dostęp do Platformy, o którym mowa w §3 ust. 2.

Time-limited free access to the Platform as referred to in §3 para. 2.

§2. Postanowienia Ogólne / General Provisions

2.1. Zakres Regulaminu / Scope of Terms

2.1.1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług przez Usługodawcę na rzecz Klienta za pośrednictwem Platformy Live Assisted Sales.

2.1.1. *These Terms govern the rules and conditions of services provided by the Service Provider to the Client via the Live Assisted Sales Platform.*

2.1.2. Regulamin stanowi integralną część Umowy. W przypadku sprzeczności między Zamówieniem a Regulaminem, pierwszeństwo mają postanowienia Zamówienia.

2.1.2. *The Terms form an integral part of the Agreement. In case of conflict between the Order and the Terms, the Order prevails.*

2.1.3. Usługodawca zastrzega prawo do zmiany Regulaminu z zachowaniem zasad określonych w §14.

2.1.3. *The Service Provider reserves the right to amend the Terms in accordance with §14.*

2.2. Zawarcie Umowy / Conclusion of Agreement

2.2.1. Umowa zostaje zawarta z chwilą: (a) podpisania Zamówienia przez obie Strony, (b) zaznaczenia przez Klienta zgody na Regulamin podczas rejestracji konta lub (c) pierwszego użycia Platformy po aktywacji konta.

2.2.1. *The Agreement is concluded upon: (a) signing of the Order by both Parties, (b) the Client ticking acceptance of the Terms during account registration, or (c) first use of the Platform after account activation.*

2.2.2. Klient oświadcza, że jest uprawniony do zawarcia Umowy i posiada wszelkie konieczne zgody wewnętrzne, w tym uprawnienie do instalacji Kodu Śledzącego na stronach Sklepu.

2.2.2. *The Client represents it is authorised to conclude the Agreement and holds all necessary internal approvals, including authority to install the Tracking Code on Store pages.*

§3. Dostęp do Platformy i Konta / Platform Access and Accounts

3.1. Aktywacja i Konta / Activation and Accounts

3.1.1. Po zawarciu Umowy Klient może natychmiast uzyskać dostęp do Panelu przez rejestrację na stronie <https://live-assisted-sales.com/accounts/signup/> lub w terminie do 3 dni roboczych po zawarciu Umowy w trybie enterprise.

3.1.1. *After the Agreement is concluded the Client may immediately access the Panel by registering at <https://live-assisted-sales.com/accounts/signup/> or within 3 business days for enterprise agreements.*

3.1.2. Klient odpowiada za tworzenie i zarządzanie kontami Użytkowników w ramach wykupionego limitu. Każde konto Użytkownika jest imienne i nieprzenoszalne.

3.1.2. *The Client is responsible for creating and managing User accounts within the purchased limit. Each User account is personal and non-transferable.*

3.1.3. Klient może logować się przy użyciu adresu e-mail i hasła lub za pomocą uwierzytelniania Google (OAuth 2.0). Klient odpowiada za bezpieczeństwo stosowanej metody logowania.

3.1.3. *The Client may log in using an e-mail address and password or Google authentication (OAuth 2.0). The Client is responsible for the security of the chosen login method.*

3.1.4. Klient zobowiązuje się niezwłocznie dezaktywować konta Użytkowników, których stosunek pracy lub współpracy ustał.

3.1.4. *The Client shall promptly deactivate accounts of Users whose employment or cooperation has ended.*

3.2. Okres Próbny (Trial) / Trial Period

3.2.1. Usługodawca może udostępnić Klientowi Okres Próbny trwający 14 dni kalendarzowych, chyba że Zamówienie stanowi inaczej. W trakcie Okresu Próbego Platforma dostępna jest bezpłatnie.

3.2.1. *The Service Provider may grant the Client a Trial Period of 14 calendar days, unless the Order provides otherwise. During the Trial Period the Platform is available free of charge.*

3.2.2. Po zakończeniu Okresu Próbne, bez aktywowania płatnej subskrypcji, dostęp do Panelu zostaje zawieszony, a Dane Klienta przechowywane przez 30 dni i następnie usuwane.

3.2.2. *After the Trial Period ends without activation of a paid subscription, Panel access is suspended and Client Data is stored for 30 days then deleted.*

3.2.3. Usługodawca może skrócić lub zakończyć Okres Próbny z ważnych powodów, informując Klienta z 48-godzinnym wyprzedzeniem.

3.2.3. *The Service Provider may shorten or terminate the Trial Period for good cause, notifying the Client with 48 hours' notice.*

3.3. Wielodostęp i Role / Multi-Access and Roles

3.3.1. Platforma obsługuje wielodostęp z konfigurowalnymi rolami: Właściciel (Owner), Administrator, Analityk oraz Asystent Sprzedaży. Role niestandardowe dostępne są w planach Enterprise.

3.3.1. *The Platform supports multi-access with configurable roles: Owner, Administrator, Analyst and Sales Assistant. Custom roles are available on Enterprise plans.*

3.3.2. Klient wyznacza przynajmniej jednego Właściciela konta odpowiedzialnego za zarządzanie Sklepami, Użytkownikami i ustawieniami rozliczeniowymi.

3.3.2. *The Client designates at least one account Owner responsible for managing Stores, Users and billing settings.*

3.3.3. Funkcje API (klucze API, webhooks, integracje zewnętrzne) dostępne są wyłącznie dla Administratorów i Właścicieli.

3.3.3. *API features (API keys, webhooks, external integrations) are available to Administrators and Owners only.*

§4. Kod Śledzący i Podłączanie Sklepów / Tracking Code and Store Connection

4.1. Instalacja Kodu Śledzącego / Tracking Code Installation

4.1.1. Klient otrzymuje indywidualny Kod Śledzący (JavaScript snippet) dla każdego podłączanego Sklepu. Kod należy umieścić w sekcji <head> lub <body> stron Sklepu zgodnie z dokumentacją techniczną.

4.1.1. *The Client receives an individual Tracking Code (JavaScript snippet) for each Store being connected. The Code must be placed in the <head> or <body> section of Store pages in accordance with the technical documentation.*

4.1.2. Klient ponosi wyłączną odpowiedzialność za prawidłową instalację, aktualizację i usunięcie Kodu Śledzącego.

4.1.2. *The Client bears sole responsibility for correct installation, updating and removal of the Tracking Code.*

4.1.3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki nieprawidłowej instalacji Kodu Śledzącego, w tym spowolnienie działania Sklepu lub błędy wynikające z konfliktu z innym oprogramowaniem Klienta.

4.1.3. *The Service Provider bears no liability for consequences of improper Tracking Code installation, including Store slowdowns or errors arising from conflict with other Client software.*

4.2. Dane Sesji — Zakres i Obowiązki / Session Data — Scope and Obligations

4.2.1. Platforma zbiera Dane Sesji wyłącznie po stronie serwera Usługodawcy — Kod Śledzący nie umieszcza plików cookie innych niż niezbędne do działania usługi, chyba że Klient włączy opcjonalne moduły analityczne.

4.2.1. The Platform collects Session Data exclusively on the Service Provider's servers — the Tracking Code does not place cookies other than those strictly necessary for service operation, unless the Client enables optional analytics modules.

4.2.2. Klient zobowiązany jest do: (a) poinformowania odwiedzających Sklep o stosowaniu Kodu Śledzącego w polityce prywatności Sklepu, (b) uzyskania wymaganych zgód na przetwarzanie danych, (c) udostępnienia odwiedzającym mechanizmu opt-out zgodnego z obowiązującym prawem.

4.2.2. The Client is obliged to: (a) inform Store visitors of the Tracking Code in the Store's privacy policy, (b) obtain required data processing consents, (c) provide visitors with a legally compliant opt-out mechanism.

4.2.3. Klient gwarantuje, że jego Sklep lub działalność nie jest skierowana do osób poniżej 16. roku życia (lub innego limitu wiekowego wymaganego przez lokalne prawo). Zbieranie Danych Sesji dotyczących osób niepełnoletnich jest niedozwolone.

4.2.3. The Client warrants that its Store or business is not directed at persons under 16 years of age (or other age limit required by local law). Collecting Session Data relating to minors is prohibited.

4.3. Limity Sklepów i Ruchu / Store and Traffic Limits

4.3.1. Liczba podłączonych Sklepów oraz miesięczny limit śledzonych sesji (pageviews/events) określone są w Zamówieniu lub obowiązującym Planie.

4.3.1. The number of connected Stores and the monthly limit of tracked sessions (pageviews/events) are specified in the Order or the current Plan.

4.3.2. Przekroczenie limitów sesji może skutkować tymczasowym wstrzymaniem zbierania Danych Sesji do początku kolejnego okresu rozliczeniowego lub automatycznym naliczeniem opłaty za nadwyżkę według stawek z cennika.

4.3.2. Exceeding session limits may result in temporary suspension of Session Data collection until the start of the next billing period or automatic invoicing of the overage at listed rates.

§5. White-Label i Personalizacja / White-Label and Customisation

5.1. Zakres White-Label / White-Label Scope

5.1.1. Klienci posiadający Plan Enterprise mogą korzystać z opcji White-Label, umożliwiającej prezentację Platformy pod własną marką Klienta, w tym: (a) logotyp i paletę kolorów w Panelu, (b) domenę lub subdomenę Klienta (CNAME), (c) szablony powiadomień e-mail z brandingiem Klienta, (d) ekrany logowania i powitalne.

5.1.1. Clients holding an Enterprise Plan may use the White-Label option enabling Platform presentation under the Client's own brand, including: (a) logo and colour palette in the Panel, (b) Client's domain or subdomain (CNAME), (c) notification e-mail templates with Client's branding, (d) login and welcome screens.

5.1.2. Opcja White-Label nie obejmuje usunięcia wzmianki o Usługodawcy z dokumentacji prawnej, polityki prywatności ani certyfikatów SSL wydanych przez Usługodawcę.

5.1.2. The White-Label option does not cover removal of references to the Service Provider in legal documentation, privacy policy or SSL certificates issued by the Service Provider.

5.2. Obowiązki przy White-Label / White-Label Obligations

5.2.1. Klient dostarcza materiały brandingowe w formatach wskazanych przez Usługodawcę i gwarantuje pełne prawa do tych materiałów. Klient zobowiązuje się nie sugerować, że jest właścicielem ani twórcą technologii stanowiącej Platformę.

5.2.1. The Client provides branding materials in formats specified by the Service Provider and warrants full rights to such materials. The Client undertakes not to suggest that it owns or developed the technology underlying the Platform.

5.2.2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za naruszenia praw osób trzecich wynikające z materiałów brandingowych dostarczonych przez Klienta.

5.2.2. The Service Provider bears no liability for third-party rights infringements arising from branding materials supplied by the Client.

§6. Plany Subskrypcyjne i Opłaty / Subscription Plans and Fees

6.1. Plany i Cennik / Plans and Pricing

6.1.1. Aktualna oferta Planów Subskrypcyjnych oraz cennik dostępne są na stronie Usługodawcy lub w Zamówieniu. Usługodawca zastrzega prawo do zmiany cennika z zachowaniem §14.

6.1.1. The current Subscription Plan offering and pricing are available on the Service Provider's website or in the Order. The Service Provider reserves the right to change pricing in accordance with §14.

6.1.2. Opłaty subskrypcyjne naliczane są z góry za wybrany okres rozliczeniowy (miesiąc lub rok). Plan roczny może być objęty rabatem wskazanym w Zamówieniu.

6.1.2. Subscription fees are charged in advance for the selected billing period (monthly or annual). Annual plans may benefit from a discount specified in the Order.

6.2. Płatności / Payments

6.2.1. Płatności realizowane są za pośrednictwem operatora płatności Stripe lub przelewem bankowym na podstawie faktury VAT, według wyboru Klienta przy zawieraniu Umowy.

6.2.1. Payments are processed via Stripe payment operator or bank transfer based on a VAT invoice, as selected by the Client when concluding the Agreement.

6.2.2. Faktury VAT wystawiane są w PLN lub EUR zgodnie z Zamówieniem. Termin płatności faktury wynosi 14 dni od daty wystawienia, chyba że Zamówienie stanowi inaczej.

6.2.2. VAT invoices are issued in PLN or EUR as specified in the Order. Invoice payment term is 14 days from issuance, unless the Order states otherwise.

6.2.3. W przypadku opóźnienia w płatności Usługodawca uprawniony jest do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie w transakcjach handlowych (ustawa z dnia 8 marca 2013 r.) oraz do zawieszenia dostępu po uprzednim wezwaniu z 7-dniowym terminem.

6.2.3. In case of payment delay the Service Provider is entitled to charge statutory interest for delay in commercial transactions (Act of 8 March 2013) and to suspend access upon prior 7-day notice.

6.3. Upgrades, Downgrady i Dodatkowe Sklepy / Upgrades, Downgrades and Additional Stores

6.3.1. Klient może w każdej chwili zwiększyć Plan, liczbę Sklepów lub Użytkowników (upgrade). Opłata dodatkowa naliczana jest proporcjonalnie (pro-rata) do końca bieżącego okresu rozliczeniowego.

6.3.1. The Client may increase the Plan, number of Stores or Users at any time (upgrade). Additional fee is charged pro-rata until the end of the current billing period.

6.3.2. Zmiana na niższy Plan (downgrade) możliwa jest ze skutkiem na kolejny okres rozliczeniowy. Klient nie jest uprawniony do zwrotu za bieżący okres.

6.3.2. *Downgrade to a lower Plan is effective from the next billing period. The Client is not entitled to a refund for the current period.*

§7. Własność Intelektualna i Licencja / Intellectual Property and Licence

7.1. Prawa Usługodawcy / Service Provider's Rights

7.1.1. Platforma Live Assisted Sales, jej kod źródłowy, algorytmy AI, architektura, dokumentacja, znaki towarowe i wszelkie materiały z nią związane stanowią wyłączną własność Usługodawcy lub podmiotów, od których Usługodawca uzyskał licencję.

7.1.1. *The Live Assisted Sales Platform, its source code, AI algorithms, architecture, documentation, trademarks and all related materials are the exclusive property of the Service Provider or entities from which the Service Provider has obtained a licence.*

7.1.2. Żadne postanowienie Umowy nie przenosi na Klienta własności Platformy ani jakichkolwiek praw własności intelektualnej z nią związanych.

7.1.2. *No provision of the Agreement transfers to the Client ownership of the Platform or any related intellectual property rights.*

7.2. Licencja na Korzystanie z Platformy / Licence to Use the Platform

7.2.1. Usługodawca udziela Klientowi niewyłącznej, nieprzenoszalnej, odwołalnej licencji na korzystanie z Platformy wyłącznie na potrzeby własnej działalności Klienta, w zakresie określonym Umową i obowiązującym Planem.

7.2.1. *The Service Provider grants the Client a non-exclusive, non-transferable, revocable licence to use the Platform solely for the Client's own business purposes, within the scope defined by the Agreement and the current Plan.*

7.2.2. Licencja nie uprawnia Klienta do: sublicencjonowania, odsprzedaży dostępu do Platformy osobom trzecim (z wyjątkiem opcji White-Label), dekompilacji, inżynierii wstecznej ani modyfikacji Kodu Śledzącego lub algorytmów AI Platformy.

7.2.2. *The licence does not authorise the Client to: sublicense, resell Platform access to third parties (except under White-Label), decompile, reverse-engineer or modify the Tracking Code or the Platform's AI algorithms.*

7.3. Prawa do Danych Klienta / Rights to Client Data

7.3.1. Dane Klienta (w tym Dane Sesji) pozostają wyłączną własnością Klienta. Usługodawca przetwarza je wyłącznie w celu świadczenia usług objętych Umową oraz doskonalenia algorytmów AI Platformy na podstawie zanonimizowanych, zagregowanych wzorców — bez identyfikacji konkretnych odwiedzających Sklep.

7.3.1. *Client Data (including Session Data) remains the exclusive property of the Client. The Service Provider processes it solely to deliver services under the Agreement and to improve Platform AI algorithms on the basis of anonymised, aggregated patterns — without identifying specific Store visitors.*

7.3.2. Usługodawca nie sprzedaje, nie udostępnia ani nie wykorzystuje Danych Klienta do celów marketingowych na rzecz osób trzecich.

7.3.2. *The Service Provider does not sell, share or use Client Data for third-party marketing purposes.*

§8. Poufność / Confidentiality (NDA)

8.1. Zobowiązania do Zachowania Poufności / Confidentiality Obligations

8.1.1. Każda ze Stron zobowiązuje się zachować w ścisłej tajemnicy Informacje Poufne drugiej Strony i nie ujawniać ich osobom trzecim bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony.

8.1.1. Each Party undertakes to keep in strict confidence the other Party's Confidential Information and not to disclose it to any third party without the other Party's prior written consent.

8.1.2. Strony zobowiązują się wykorzystywać Informacje Poufne wyłącznie w celu realizacji Umowy. Zobowiązania te obowiązują przez czas trwania Umowy oraz przez 5 (pięć) lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.

8.1.2. The Parties undertake to use Confidential Information solely for the purpose of performing the Agreement. These obligations remain in force for the duration of the Agreement and for 5 (five) years after its expiry or termination.

8.2. Wyjątki / Exceptions

8.2.1. Zobowiązania do zachowania poufności nie dotyczą informacji, które: (a) są lub staną się publicznie znane bez naruszenia Umowy, (b) były znane Stronie przed ujawnieniem, (c) zostały ujawnione przez osobę trzecią bez obowiązku poufności, (d) zostały niezależnie opracowane przez Stronę.

8.2.1. Confidentiality obligations do not apply to information that: (a) is or becomes publicly known without breach of the Agreement, (b) was known to the Party before disclosure, (c) was disclosed by a third party without confidentiality obligation, (d) was independently developed by the Party.

8.2.2. Każda ze Stron może ujawnić Informacje Poufne w zakresie wymaganym przez prawo lub nakaz sądowy, po uprzednim poinformowaniu drugiej Strony (o ile jest to prawnie dopuszczalne).

8.2.2. Each Party may disclose Confidential Information to the extent required by law or court order, after prior notification to the other Party (where legally permissible).

8.3. Ujawnienie Pracownikom / Disclosure to Employees

8.3.1. Każda ze Stron może ujawnić Informacje Poufne wyłącznie tym swoim pracownikom, współpracownikom lub podwykonawcom, którym jest to niezbędne do realizacji Umowy, pod warunkiem zawarcia z nimi równoważnych zobowiązań do zachowania poufności.

8.3.1. Each Party may disclose Confidential Information only to those of its employees, associates or subcontractors who need it to perform the Agreement, provided they are bound by equivalent confidentiality obligations.

§9. Poziom Usług (SLA) / Service Level Agreement

9.1. Dostępność Platformy / Platform Availability

9.1.1. Usługodawca zapewnia dostępność Platformy i zbierania Danych Sesji na poziomie 99,5% miesięcznie (Uptime SLA) z wyłączeniem planowanych okien serwisowych.

9.1.1. The Service Provider ensures Platform and Session Data collection availability of 99.5% per month (Uptime SLA), excluding planned maintenance windows.

9.1.2. Planowane okna serwisowe przypadają w niedziele w godz. 02:00–06:00 CET. Usługodawca informuje Klienta z co najmniej 48-godzinny wyprzedzeniem.

9.1.2. *Planned maintenance windows fall on Sundays between 02:00–06:00 CET. The Service Provider notifies the Client at least 48 hours in advance.*

9.1.3. Niedostępność spowodowana działaniami Klienta (np. usunięciem Kodu Śledzącego), awariami infrastruktury Klienta lub siły wyższej nie jest wliczana do czasu przestoju.

9.1.3. *Unavailability caused by Client actions (e.g. removal of the Tracking Code), Client infrastructure failures or force majeure does not count toward downtime.*

9.2. Wsparcie Techniczne / Technical Support

9.2.1. Wsparcie techniczne dostępne jest dla Administratorów Klienta przez: (a) system ticketowy: support@ampliapps.com — dostępny 24/7, (b) czat w aplikacji — w godzinach roboczych (pon.–pt. 8:00–17:00 CET).

9.2.1. *Technical support is available to Client Administrators via: (a) ticketing system: support@ampliapps.com — available 24/7, (b) in-app chat — during business hours (Mon–Fri 08:00–17:00 CET).*

9.2.2. Czasy reakcji według priorytetu: Krytyczny (P1 — Platforma niedostępna lub całkowity brak zbierania Danych Sesji): 2h | Wysoki (P2 — kluczowa funkcja niedostępna): 8h | Normalny (P3): następny dzień roboczy | Niski (P4): 5 dni roboczych.

9.2.2. *Response times by priority: Critical (P1 — Platform unavailable or complete Session Data collection failure): 2h | High (P2 — key function unavailable): 8h | Normal (P3): next business day | Low (P4): 5 business days.*

9.2.3. Plan Enterprise obejmuje dedykowanego Customer Success Managera i prawo do eskalacji do poziomu L3.

9.2.3. *Enterprise Plan includes a dedicated Customer Success Manager and escalation right to L3 level.*

9.3. Kredyty SLA / SLA Credits

9.3.1. W przypadku niespełnienia Uptime SLA Klientowi przysługuje kredyt SLA: 99,0–99,4% → 5% miesięcznej opłaty; 95,0–98,9% → 10%; poniżej 95,0% → 25% miesięcznej opłaty.

9.3.1. *If Uptime SLA is not met, the Client is entitled to SLA credits: 99.0–99.4% → 5% of monthly fee; 95.0–98.9% → 10%; below 95.0% → 25% of monthly fee.*

9.3.2. Kredyty SLA są jedynym środkiem zaradczym Klienta z tytułu niedostępności Platformy. Wniosek należy złożyć w ciągu 15 dni roboczych od końca miesiąca, w którym nastąpiło naruszenie.

9.3.2. *SLA credits are the Client's sole remedy for Platform unavailability. Claims must be submitted within 15 business days after the end of the month in which the breach occurred.*

§10. Ochrona Danych Osobowych / Personal Data Protection (GDPR)

10.1. Role Stron / Roles of the Parties

10.1.1. W zakresie danych osobowych odwiedzających Sklep zawartych w Danych Sesji: Klient jest Administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, a Usługodawca jest Podmiotem Przetwarzającym w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO.

10.1.1. *With respect to personal data of Store visitors contained in Session Data: the Client is the Data Controller within the meaning of Art. 4(7) GDPR, and the Service Provider is the Data Processor within the meaning of Art. 4(8) GDPR.*

10.1.2. Zasady przetwarzania danych osobowych reguluje odrębna Umowa Powierzenia Przetwarzania Danych Osobowych (DPA) stanowiąca Załącznik nr 1 do Umowy.

10.1.2. The rules for processing personal data are governed by a separate Data Processing Agreement (DPA) constituting Annex 1 to the Agreement.

10.2. Środki Bezpieczeństwa / Security Measures

10.2.1. Usługodawca wdraża i utrzymuje odpowiednie techniczne i organizacyjne środki bezpieczeństwa, w tym: szyfrowanie danych w spoczynku (AES-256) i w transzycie (TLS 1.2+), kontrolę dostępu opartą na rolach (RBAC), regularne kopie zapasowe i testy odtwarzania, monitoring bezpieczeństwa i rejestrowanie zdarzeń.

10.2.1. The Service Provider implements and maintains appropriate technical and organisational security measures, including: data encryption at rest (AES-256) and in transit (TLS 1.2+), role-based access control (RBAC), regular backups and recovery tests, security monitoring and event logging.

10.2.2. Dane Klienta przechowywane są na serwerach zlokalizowanych na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG).

10.2.2. Client Data is stored on servers located within the European Economic Area (EEA).

10.2.3. Transmisja Danych Sesji przez Kod Śledzący odbywa się wyłącznie przez szyfrowane połączenie HTTPS. Usługodawca nie zbiera numerów kart płatniczych ani innych wrażliwych danych finansowych odwiedzających Sklep.

10.2.3. Transmission of Session Data via the Tracking Code occurs exclusively over an encrypted HTTPS connection. The Service Provider does not collect payment card numbers or other sensitive financial data of Store visitors.

§11. API i Integracje / API and Integrations

11.1. Dostęp do API / API Access

11.1.1. Usługodawca udostępnia RESTful API Platformy (LAS API) na warunkach określonych w dokumentacji API dostępnej w portalu deweloperskim. Klucze API przypisane są do konta Klienta i objęte reżimem poufności.

11.1.1. The Service Provider provides the Platform RESTful API (LAS API) under terms specified in the API documentation available in the developer portal. API keys are assigned to the Client's account and subject to the confidentiality regime.

11.1.2. Klient zobowiązuje się nie udostępniać kluczy API osobom trzecim oraz niezwłocznie rotować klucze w razie podejrzenia kompromitacji. Klient ponosi odpowiedzialność za działania podmiotów trzecich korzystających z API za pomocą jego kluczy.

11.1.2. The Client undertakes not to share API keys with third parties and to immediately rotate keys in case of suspected compromise. The Client is liable for actions of third parties using the API with its keys.

11.2. Webhooks i Integracje Zewnętrzne / Webhooks and External Integrations

11.2.1. Klient może skonfigurować webhooki do przekazywania zdarzeń Danych Sesji (np. sygnały wysokiej intencji zakupowej) do własnych systemów (CRM, marketing automation, helpdesk).

11.2.1. The Client may configure webhooks to forward Session Data events (e.g. high purchase-intent signals) to its own systems (CRM, marketing automation, helpdesk).

11.2.2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie, dostępność ani zgodność usług zewnętrznych z Platformą. Wszelkie dane przekazywane do usług zewnętrznych podlegają polityce prywatności i warunkom tych usług.

11.2.2. *The Service Provider is not responsible for the operation, availability or compatibility of external services with the Platform. All data transmitted to external services is subject to the privacy policy and terms of those services.*

11.2.3. Korzystanie z API podlega limitom zapytań (rate limiting) określonym w dokumentacji API dla danego Planu.

11.2.3. *API use is subject to rate limits specified in the API documentation for the given Plan.*

§12. Odpowiedzialność / Liability

12.1. Ograniczenie Odpowiedzialności Usługodawcy / Service Provider's Limitation of Liability

12.1.1. Odpowiedzialność Usługodawcy z tytułu Umowy ograniczona jest do rzeczywiście poniesionych przez Klienta udokumentowanych strat bezpośrednich. Łączna odpowiedzialność w ciągu roku kalendarzowego nie może przekroczyć sumy opłat faktycznie zapłaconych przez Klienta w ciągu 12 miesięcy poprzedzających zdarzenie.

12.1.1. *The Service Provider's liability under the Agreement is limited to actual documented direct losses incurred by the Client. Total liability in a calendar year may not exceed the sum of fees actually paid by the Client in the 12 months preceding the event.*

12.1.2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za: utratę zysku, utratę kontraktów, utratę danych, ani jakiegokolwiek szkody pośrednie lub następne. Usługodawca nie gwarantuje określonego wzrostu sprzedaży ani skuteczności Sugestii AI.

12.1.2. *The Service Provider is not liable for: loss of profit, loss of contracts, loss of data or any indirect or consequential damages. The Service Provider does not guarantee any specific sales growth or effectiveness of AI Suggestions.*

12.1.3. Ograniczenia odpowiedzialności nie mają zastosowania w przypadku umyślnego działania lub rażącego niedbalstwa Usługodawcy.

12.1.3. *Limitations of liability do not apply in case of intentional acts or gross negligence of the Service Provider.*

12.2. Odpowiedzialność Klienta / Client's Liability

12.2.1. Klient odpowiada za wszelkie działania i zaniechania Użytkowników jak za własne oraz ponosi wyłączną odpowiedzialność za zgodność instalacji Kodu Śledzącego i Sklepu z obowiązującym prawem, w tym przepisami o ochronie danych osobowych i cookies.

12.2.1. *The Client is responsible for all actions and omissions of Users as for its own, and bears sole responsibility for the compliance of the Tracking Code installation and the Store with applicable law, including data protection and cookie regulations.*

12.2.2. Klient zobowiązuje się korzystać z Platformy zgodnie z prawem i nie wprowadzać treści naruszających prawa osób trzecich.

12.2.2. *The Client undertakes to use the Platform in compliance with the law and not to introduce content infringing third-party rights.*

§13. Czas Trwania i Rozwiązanie Umowy / Term and Termination

13.1. Czas Trwania / Term

13.1.1. Umowa zawierana jest na czas określony wskazany w Zamówieniu (miesięczny lub roczny) i ulega automatycznemu przedłużeniu na kolejny taki sam okres, chyba że jedna ze Stron wypowie ją z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. Wypowiedzenie wymaga formy pisemnej lub elektronicznej.

13.1.1. The Agreement is concluded for a fixed term specified in the Order (monthly or annual) and automatically renews for the same period, unless one Party terminates it with 30 days' notice. Termination must be in written or electronic form.

13.2. Rozwiązanie ze Skutkiem Natychmiastowym / Immediate Termination

13.2.1. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku: (a) naruszenia przez drugą Stronę istotnych postanowień Umowy i braku usunięcia naruszenia w ciągu 14 dni od wezwania, (b) ogłoszenia upadłości lub wszczęcia postępowania restrukturyzacyjnego przez drugą Stronę, (c) dopuszczenia się przez Klienta działań nielegalnych za pośrednictwem Platformy.

13.2.1. Either Party may terminate the Agreement with immediate effect in case of: (a) material breach by the other Party and failure to remedy within 14 days of notice, (b) the other Party's bankruptcy or restructuring proceedings, (c) illegal activities by the Client via the Platform.

13.3. Skutki Rozwiązania / Effects of Termination

13.3.1. Po rozwiązaniu Umowy: (a) dostęp do Panelu zostaje zablokowany, (b) Kod Śledzący przestaje zbierać Dane Sesji, (c) Klient powinien niezwłocznie usunąć Kod Śledzący ze stron Sklepu.

13.3.1. Upon termination: (a) access to the Panel is blocked, (b) the Tracking Code ceases to collect Session Data, (c) the Client shall promptly remove the Tracking Code from Store pages.

13.3.2. Klient może pobrać eksport Danych Klienta przez 30 dni od daty rozwiązania. Po tym terminie dane zostaną trwale usunięte, z zastrzeżeniem obowiązków retencji wynikających z przepisów prawa.

13.3.2. The Client may download a Client Data export for 30 days from the termination date. After this period, data will be permanently deleted, subject to legal retention obligations.

13.3.3. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Klienta z obowiązku zapłaty należności za okres do daty rozwiązania.

13.3.3. Termination does not release the Client from payment obligations for the period until termination.

§14. Siła Wyższa / Force Majeure

14.1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie wynikłym z siły wyższej — zdarzeń nadzwyczajnych, zewnętrznych i niemożliwych do zapobieżenia, takich jak klęski żywiołowe, działania wojenne, ataki cybernetyczne o charakterze państwowym, awarie infrastruktury krytycznej.

14.1. Neither Party shall be liable for non-performance or improper performance of the Agreement to the extent caused by force majeure — extraordinary, external and unpreventable events such as natural disasters, acts of war, state-level cyberattacks, critical infrastructure failures.

14.2. Strona, której dotyczy siła wyższa, niezwłocznie informuje drugą Stronę o zaistnieniu i ustaniu zdarzenia. Jeżeli trwa ono dłużej niż 60 dni, każda ze Stron uprawniona jest do rozwiązania Umowy bez odszkodowania z 14-dniowym wyprzedzeniem.

14.2. The affected Party promptly notifies the other Party. If the event continues for more than 60 days, either Party may terminate the Agreement without indemnity with 14 days' notice.

§15. Zmiany Regulaminu i Cennika / Amendments to Terms and Pricing

15.1. Usługodawca informuje Klienta o zmianach Regulaminu lub cennika z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem drogą elektroniczną na adres e-mail Właściciela konta.

15.1. The Service Provider notifies the Client of changes to the Terms or pricing at least 30 days in advance by electronic means to the account Owner's e-mail address.

15.2. Jeżeli Klient nie zaakceptuje zmian, przysługuje mu prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem na koniec bieżącego okresu rozliczeniowego (oświadczenie w terminie 14 dni od powiadomienia). Kontynuowanie korzystania z Platformy jest równoznaczne z akceptacją zmian.

15.2. If the Client does not accept the changes, it may terminate the Agreement effective at the end of the current billing period (notice within 14 days of notification). Continued use of the Platform constitutes acceptance of changes.

15.3. Zmiany wynikające z wymogów prawa obowiązują od daty wskazanej w przepisach, bez zachowania powyższego okresu powiadomienia.

15.3. Changes required by law take effect from the date indicated in the relevant provisions, without the above notice period.

§16. Postanowienia Końcowe / Final Provisions

16.1. Prawo Właściwe i Rozstrzyganie Sporów / Governing Law and Dispute Resolution

16.1.1. Umowa podlega prawu polskiemu. Strony zobowiązują się do podjęcia próby polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów w ciągu 30 dni od zgłoszenia. W przypadku braku porozumienia, spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

16.1.1. The Agreement is governed by Polish law. The Parties undertake to attempt amicable resolution within 30 days of notification. In case of failure, disputes shall be resolved by the court with jurisdiction over the Service Provider's seat.

16.2. Komunikacja / Communication

16.2.1. Wszelkie zawiadomienia wymagające formy pisemnej kierować należy na adresy wskazane w Zamówieniu. Komunikacja e-mailowa jest równoważna pisemnej, chyba że Umowa stanowi inaczej.

16.2.1. All notices requiring written form shall be addressed to the addresses specified in the Order. E-mail communication is equivalent to written form, unless the Agreement states otherwise.

16.3. Przeniesienie Praw / Assignment

16.3.1. Klient nie może przenosić praw ani obowiązków wynikających z Umowy bez pisemnej zgody Usługodawcy. Usługodawca jest uprawniony do przeniesienia Umowy w ramach restrukturyzacji grupy kapitałowej, pod warunkiem poinformowania Klienta.

16.3.1. The Client may not transfer rights or obligations under the Agreement without the Service Provider's written consent. The Service Provider is entitled to transfer the Agreement within a capital group restructuring, subject to notifying the Client.

16.4. Rozdzielność Postanowień / Severability

16.4.1. Jeżeli którekolwiek postanowienie Umowy okaże się nieważne lub nieskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy. Strony zastąpią nieważne postanowienie postanowieniem zbliżonym ekonomicznie.

16.4.1. If any provision of the Agreement proves invalid or ineffective, the remaining provisions remain in force. The Parties shall replace the invalid provision with an economically similar one.

Podpisy / Signatures

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z datą wskazaną na stronie tytułowej lub z datą akceptacji przez Klienta — w zależności od tego, która jest wcześniejsza.

These Terms take effect on the date indicated on the title page or on the date of acceptance by the Client — whichever is earlier.

Za Usługodawcę / For the Service Provider

Za Klienta / For the Client

AMPLIFIER Sp. z o.o.

Tomasz Dziemidowicz, CEO

Imię, nazwisko, stanowisko / Name, title

23.07.2026, Białystok

Data i miejsce / Date and place