

OGÓLNE WARUNKI UMOWNE

Dla umów dotyczących: udostępnienia aplikacji **NEON Public**

Data wejścia w życie: 1 kwietnia 2026 roku

Wersja: 1.0

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE I DEFINICJE

1.1 Zakres stosowania

Niniejsze Ogólne Warunki Umowne (dalej: „**OWU**”) regulują zasady świadczenia usług zapewnienia dostępu do aplikacji NEON Public przez NEON FLOWER sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, adres: ul. Eliasza Radzikowskiego 94A/106, 31-315 Kraków, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 1193580, NIP: 9452316953 kapitał zakładowy: 10 000 zł (wpłacony w całości) (dalej: „**NEON**” lub „**Usługodawca**”) na rzecz osób prawnych lub innych jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej (dalej: „**Klient**” lub „**Zamawiający**”).

1.2 Definicje

Na potrzeby niniejszych OWU stosuje się następujące definicje:

1. **Aplikacja** - aplikacja NEON Public, stanowiąca specjalistycznego asystenta cyfrowego opartego na sztucznej inteligencji (AI), przeznaczonego dla pracowników administracji publicznej oraz innych instytucji, udostępniana w modelu SaaS (Software as a Service) przez przeglądarkę internetową.
2. **Umowa** - umowa o świadczenie usług zawarta pomiędzy NEON a Klientem na podstawie Zamówienia zaakceptowanego przez NEON, do której stosuje się niniejsze OWU.
3. **Zamówienie** - oświadczenie woli Klienta złożone NEON w formie pisemnej lub elektronicznej, zawierające szczegółowe warunki zakupu Usługi, w tym wybrany Pakiet Usługowy, liczbę Licencji Użytkownika oraz Okres Rozliczeniowy.
4. **Pakiet Usługowy** - zestaw funkcjonalności Aplikacji oraz liczba Licencji Użytkownika przypisana do danego pakietu (Silver, Gold, Platinum) zgodnie z aktualnym cennikiem NEON.
5. **Licencja Użytkownika** -- prawo do korzystania z Aplikacji przez jednego Użytkownika Końcowego w ramach wykupionego Pakietu Usługowego.
6. **Użytkownik Końcowy** -- pracownik, współpracownik lub osoba upoważniona przez Klienta do korzystania z Aplikacji na podstawie Licencji Użytkownika.
7. **Okres Rozliczeniowy** - okres, za który pobierane jest wynagrodzenie z tytułu świadczenia Usługi, standardowo wynoszący jeden miesiąc kalendarzowy zgodnie z Zamówieniem.
8. **Regulamin Korzystania** - dokument określający zasady i instrukcje techniczne korzystania z Aplikacji przez Użytkowników Końcowych, stanowiący integralną część Umowy.
9. **Konto Klienta** - zestaw zasobów i danych Klienta w systemie NEON, umożliwiający dostęp do Aplikacji dla Użytkowników Końcowych.
10. **Dane Klienta** - wszelkie dane wprowadzone do Aplikacji przez Użytkowników Końcowych w trakcie korzystania z Usługi, z wyłączeniem danych służbowych adresów e-mail Użytkowników Końcowych.
11. **Zero Data Retention** - polityka NEON polegająca na nieprzechowywaniu treści zapytań i odpowiedzi generowanych przez Aplikację na serwerach NEON lub u dostawców usług zewnętrznych.
12. **SLA (Service Level Agreement)** - poziom dostępności Usługi gwarantowany przez NEON.

13. **DPA (Data Processing Agreement)** -- umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawierana w przypadku przetwarzania przez Aplikację danych osobowych Klienta zgodnie z art. 28 RODO.

1.3 Charakter prawny usługi

- a) Usługa świadczona przez NEON stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu art. 2 pkt 4 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344 ze zm.).
- b) Aplikacja nie jest oferowana konsumentom w rozumieniu art. 22 [1] Kodeksu cywilnego.
- c) Umowa stanowi umowę nienazwaną w rozumieniu Kodeksu cywilnego, łączącą elementy umowy o świadczenie usług, umowy licencyjnej oraz umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.
- d) Za dni robocze, o których mowa w niniejszych OWU lub Zamówieniu, uznaje się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

2. ZAWARCIE UMOWY

2.1 Procedura składania Zamówienia

1. Klient składa Zamówienie poprzez:
 - a) wysłanie wiadomości e-mail na adres: contact@neonflower.ai,
 - b) wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej <https://neonpublic.ai>,
 - c) złożenie zamówienia w innej formie uzgodnionej z NEON (np. w formie papierowej lub za pośrednictwem platformy zakupowej).
2. Zamówienie powinno zawierać co najmniej:
 - a) pełne dane Klienta (nazwa, adres, NIP, REGON),
 - b) wybrany Pakiet Usługowy (Silver, Gold, Platinum),
 - c) liczbę Licencji Użytkownika (jeśli różna od standardowej dla danego pakietu),
 - d) Okres Rozliczeniowy (miesiąc, rok budżetowy),
 - e) preferowany termin rozpoczęcia świadczenia Usługi,
3. NEON potwierdza przyjęcie Zamówienia w terminie do 3 dni roboczych od jego otrzymania.

2.2 Zawarcie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta z momentem:
 - a) podpisania przez obie strony pisemnej umowy zawierającej odesłanie do niniejszych OWU, lub
 - b) otrzymania przez Klienta potwierdzenia przyjęcia Zamówienia przez NEON w postaci elektronicznej, stanowiącego akceptację warunków Zamówienia.
2. Przez złożenie Zamówienia oraz akceptację jego potwierdzenia Klient potwierdza, że zapoznał się z treścią niniejszych OWU oraz Regulaminu Korzystania i akceptuje ich postanowienia.
3. NEON zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia Zamówienia bez podania przyczyny, o czym poinformuje Klienta w terminie do 3 dni roboczych od otrzymania Zamówienia.

2.3 Okres obowiązywania Umowy

1. Umowa zawierana jest na czas określony zgodnie z Zamówieniem, standardowo na okres od dnia jej zawarcia do zakończenia danego roku kalendarzowego.
2. Umowa ulega automatycznemu (bez konieczności składania odrębnych oświadczeń) przedłużeniu na kolejny roczny okres, chyba że którakolwiek ze stron złoży wypowiedzenie najpóźniej na miesiąc przed upływem bieżącego okresu obowiązywania Umowy.

3. Najpóźniej na dwa miesiące przed wygaśnięciem Umowy NEON poinformuje Klienta o ewentualnych zmianach treści Umowy w kolejnym rocznym okresie jej obowiązywania, które staną się obowiązujące w kolejnym rocznym okresie obowiązywania Umowy w razie nieskorzystania przez Klienta z prawa do wypowiedzenia, o którym mowa w pkt 2 powyżej.

3. PRZEDMIOT I ZAKRES USŁUGI

3.1 Zakres funkcjonalny Aplikacji

NEON zobowiązuje się do świadczenia Usługi polegającej na zapewnieniu Klientowi oraz Użytkownikom Końcowym zdalnego dostępu do Aplikacji poprzez sieć Internet.

3.2 Ograniczenia funkcjonalne

1. Aplikacja służy wyłącznie celom pomocniczym i wspomagającym i nie może być wykorzystywana:
 - a) do autonomicznego tworzenia dokumentów, w tym decyzji administracyjnych, orzeczeń lub umów cywilnoprawnych, bez weryfikacji przez człowieka,
 - b) w celach określonych w art. 5 oraz art. 6 i załączniku III do Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2024/1689 w sprawie sztucznej inteligencji (AI Act),
 - c) jako system AI wysokiego ryzyka bez odpowiedniego nadzoru człowieka.
2. Użytkownik Końcowy jest uprawniony do korzystania z Aplikacji w okresie obowiązywania Umowy bez ograniczeń, z zastrzeżeniem, że użycie narzędzia przeszukiwania sieci jest limitowane do 1000 przeszukiwań w miesiącu kalendarzowym dla jednego Użytkownika Końcowego.
3. NEON zastrzega, że Aplikacja, pomimo zastosowania środków technicznych ograniczających halucynacje AI, może generować odpowiedzi niepełne, niedokładne lub niezgodne z aktualnym stanem prawnym. Użytkownicy Końcowi są zobowiązani do weryfikacji wszystkich odpowiedzi Aplikacji przed ich wykorzystaniem w działalności zawodowej.

3.3 Świadczenia dodatkowe NEON

W ramach Usługi NEON zapewnia:

- a) Hosting Aplikacji na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej,
- b) Monitoring działania Aplikacji oraz usuwanie błędów krytycznych,
- c) Zapewnienie poziomu dostępności Usługi zgodnie z SLA,
- d) Wdrożenie Aplikacji dla Użytkowników Końcowych Klienta (konfiguracja kont).

3.4 Wymagania techniczne

1. Korzystanie z Aplikacji wymaga:
 - a) dostępu do sieci Internet o minimalnej przepustowości 2 Mb/s,
 - b) przeglądarki internetowej w aktualnej wersji (Chrome, Firefox, Edge, Safari),
 - c) aktywnego konta e-mail służbowego dla każdego Użytkownika Końcowego.
2. NEON nie ponosi odpowiedzialności za problemy z dostępem do Aplikacji wynikające z niespełnienia przez Klienta wymagań technicznych lub infrastruktury informatycznej po stronie Klienta.

4. PRAWA I OBOWIĄZKI STRON

4.1 Obowiązki NEON

NEON zobowiązuje się do:

1. Zapewnienia dostępności Aplikacji na poziomie określonym w sekcji 9.4 niniejszych OWU.
2. Usuwania błędów krytycznych uniemożliwiających korzystanie z Aplikacji w terminie do 3 dni roboczych od zgłoszenia przez Klienta.

3. Informowania Klienta o planowanych pracach konserwacyjnych z wyprzedzeniem co najmniej 48 godzin.

4.2 Obowiązki Klienta

Klient zobowiązuje się do:

1. Korzystania z Aplikacji wyłącznie w celach zgodnych z prawem, Umową, niniejszymi OWU oraz Regulaminem Korzystania.
2. Zabezpieczenia danych logowania Użytkowników Końcowych oraz niezwłocznego informowania NEON o podejrzeniu ich ujawnienia osobom nieupoważnionym.
3. Nieprzekazywania dostępu do Aplikacji osobom trzecim nieuprawnionym oraz nieudostępniania Licencji Użytkownika innym podmiotom.
4. Ponoszenia wyłącznej odpowiedzialności za treść Danych Klienta wprowadzanych do Aplikacji.
5. Weryfikacji wszystkich odpowiedzi generowanych przez Aplikację przed ich wykorzystaniem w działalności zawodowej, w szczególności weryfikacji aktualności przepisów prawa i orzeczeń sądowych.
6. Nieprzekraczania liczby Licencji Użytkownika określonych w Zamówieniu.
7. Niezwłocznego zgłaszania NEON wykrytych błędów, halucynacji AI lub naruszeń bezpieczeństwa Aplikacji.
8. Przestrzegania zakazu wprowadzania do Aplikacji danych osobowych szczególnych kategorii w rozumieniu art. 9 RODO.
9. Terminowego regulowania należności z tytułu Umowy.

4.3 Prawa Klienta

Klient ma prawo do:

1. Dostępu do Aplikacji przez Użytkowników Końcowych w ramach wykupionych Licencji Użytkownika przez cały okres obowiązywania Umowy.
2. Zgłaszania reklamacji dotyczących jakości świadczenia Usługi zgodnie z sekcją 9 niniejszych OWU.
3. Zmiany liczby Licencji Użytkownika w trakcie trwania Umowy zgodnie z sekcją 5.4 niniejszych OWU.

4.4 Prawa NEON

NEON ma prawo do:

1. Wprowadzania zmian w funkcjonalnościach Aplikacji w celu jej rozwoju, poprawy bezpieczeństwa lub dostosowania do wymogów prawnych, z zastrzeżeniem że zmiany nie mogą istotnie ograniczać dostępnych funkcjonalności w stosunku do zakresu określonego w Umowie.
2. Czasowego zawieszenia dostępu do Aplikacji w przypadku:
 - a) prowadzenia planowanych prac konserwacyjnych (po wcześniejszym poinformowaniu Klienta),
 - b) zagrożenia bezpieczeństwa systemu lub danych,
 - c) naruszenia przez Klienta postanowień Umowy, OWU lub Regulaminu Korzystania,
 - d) opóźnienia w płatności wynagrodzenia przekraczającego 7 dni od terminu płatności.
3. Przetwarzania danych statystycznych i technicznych dotyczących korzystania z Aplikacji w celach analitycznych, z zachowaniem zasad anonimizacji.
4. Korzystania z usług podwykonawców, dostawców oraz usługodawców (dostawców usług hostingowych, LLM, baz danych).

5. WYNAGRODZENIE I PŁATNOŚCI

5.1 Wysokość wynagrodzenia

1. Wynagrodzenie za świadczenie Usługi ustala się zgodnie z aktualnym cennikiem NEON dostępnym na stronie <https://neonpublic.ai> lub indywidualnie uzgodnionym w Zamówieniu.

2. NEON przysuguje prawo do zmiany wysokości wynagrodzenia za Usługę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia na koniec miesiąca kalendarzowego, z zastrzeżeniem, że w przypadku zgłoszenia sprzeciwu przez Klienta w terminie 14 dni od otrzymania informacji o zmianie wysokości wynagrodzenia – Umowa ulega rozwiązaniu wraz z upływem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. W przypadku obowiązywania Umowy przez część miesiąca kalendarzowego wynagrodzenie oblicza się proporcjonalnie do ilości dnia obowiązywania Umowy w danym miesiącu kalendarzowym z zaokrągleniem w górę do pełnych złotych.

5.2 Warunki płatności

1. Wynagrodzenie płatne jest z góry za każdy Okres Rozliczeniowy na podstawie faktury VAT wystawionej przez NEON.
2. Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Płatności dokonywane są przelewem bankowym na rachunek bankowy wskazany na fakturze.

5.3 Opóźnienia w płatności

1. W przypadku opóźnienia w płatności NEON ma prawo naliczyć odsetki ustawowe.
2. W przypadku opóźnienia przekraczającego 7 dni NEON ma prawo zawiesić dostęp do Aplikacji do momentu uregulowania zaległości, po uprzednim poinformowaniu Klienta drogą elektroniczną.
3. Zawieszenie dostępu do Aplikacji z powodu opóźnienia w płatności przez Klienta nie wpływa na obowiązek zapłaty przez Klienta wynagrodzenia należnego NEON za okres zawieszenia dostępu do Aplikacji.
4. W przypadku opóźnienia przekraczającego 30 dni NEON ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn leżących po stronie Klienta.

5.4 Zmiana liczby Licencji Użytkownika

1. Klient może zwiększyć liczbę Licencji Użytkownika w trakcie trwania Umowy poprzez złożenie stosownego wniosku do NEON, który podlega weryfikacji i akceptacji przez NEON, przy czym odmowa akceptacji wniosku nie wymaga uzasadnienia.
2. Dodatkowe Licencje Użytkownika są aktywowane w terminie do 3 dni roboczych od dnia zaakceptowania przez NEON wniosku Klienta.
3. Wynagrodzenie za dodatkowe Licencje jest naliczane proporcjonalnie od dnia ich aktywacji do końca bieżącego Okresu Rozliczeniowego.
4. Zmniejszenie liczby Licencji Użytkownika jest możliwe z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego. Zwrot środków za niewykorzystane Licencje nie przysługuje.

6. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

6.1 Status stron

1. NEON przetwarza służbowe adresy e-mail Użytkowników Końcowych w charakterze administratora danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO w celu świadczenia Usługi, uwierzytelniania użytkowników oraz komunikacji z Klientem.
2. W przypadku gdy Użytkownik Końcowy wprowadza do Aplikacji dane osobowe (inne niż dane szczególnych kategorii w rozumieniu art. 9 RODO):
 - a) Klient (jednostka organizacyjna zatrudniająca Użytkownika Końcowego) pełni funkcję administratora danych osobowych,
 - b) wymagane jest zawarcie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA) pomiędzy NEON a Klientem,
 - c) DPA zawierana jest na podstawie wzoru dostępnego u NEON, zgodnego z art. 28 RODO.
3. Klient jest zobowiązany do zgłoszenia NEON zamiaru wprowadzania do Aplikacji przez Użytkowników Końcowych danych osobowych w Zamówieniu lub z 14 dniowym wyprzedzeniem.

6.2 Zakaz wprowadzania danych szczególnych kategorii i odpowiedzialność

1. Bezwzględnie zakazuje się wprowadzania do Aplikacji danych osobowych szczególnych kategorii, o których mowa w art. 9 RODO (dane dotyczące pochodzenia rasowego lub etnicznego, poglądów politycznych, przekonań religijnych lub filozoficznych, przynależności do związków zawodowych, danych genetycznych, danych biometrycznych, danych dotyczących zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej).
2. NEON nie ponosi odpowiedzialności za naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych wynikające z wprowadzania przez Użytkowników Końcowych danych osobowych do Aplikacji bez uprzedniego zgłoszenia takiego zamiaru i zawarcia wymaganej umowy DPA oraz za wprowadzanie danych osobowych szczególnych kategorii.

6.3 Środki bezpieczeństwa

NEON stosuje następujące środki techniczne i organizacyjne ochrony danych:

- a) Uwierzytelnianie użytkowników z zabezpieczeniem haseł,
- b) Szyfrowanie połączeń SSL/TLS,
- c) Hosting Aplikacji na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej u certyfikowanych dostawców,
- d) Polityka Zero Data Retention,
- e) Logowanie dostępu do systemów (bez treści zapytań i odpowiedzi),
- f) Domyślne wyłączenie historii konwersacji w Aplikacji,
- g) Wprowadzenie polityki AI w NEON,
- h) Udostępnienie w Aplikacji Regulaminu Korzystania.

6.4 Procedura zgłaszania naruszeń

1. W przypadku podejrzenia naruszenia ochrony danych osobowych lub bezpieczeństwa systemu, Klient zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić NEON na adres: privacy@neonflower.ai.
2. NEON zobowiązuje się do niezwłocznego (nie później niż w ciągu 24 godzin) powiadomienia Klienta o wykrytym naruszeniu ochrony danych osobowych, które może wpływać na prawa i wolności Użytkowników Końcowych.

7. WŁASNOŚĆ INTELEKTUALNA

7.1 Prawa autorskie do Aplikacji

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Aplikacji, w tym prawa autorskie, prawa do baz danych, znaki towarowe, patenty oraz know-how, przysługują wyłącznie NEON lub licencjodawcom NEON.
2. Umowa nie przenosi na Klienta żadnych praw własności intelektualnej do Aplikacji. Klient nabywa wyłącznie niewyłączne, ograniczone, niezbywalne prawo do korzystania z Aplikacji na zasadach określonych w Umowie i niniejszych OWU.

7.2 Licencja na korzystanie z Aplikacji

1. NEON udziela Klientowi w okresie obowiązywania Umowy niewyłącznej, niezbywalnej, ograniczonej terytorialnie do terytorium Rzeczypospolitej Polskiej licencji na korzystanie z Aplikacji przez Użytkowników Końcowych w ramach wykupionych Licencji Użytkownika.
2. Licencja obejmuje wyłącznie korzystanie z Aplikacji w celach wewnętrznych Klienta, zgodnie z przeznaczeniem Aplikacji, Umowa oraz Regulaminem Korzystania.
3. Klientowi nie przysługuje prawo do:
 - a) udzielania sublicencji,
 - b) zwielokrotniania Aplikacji (poza zakresem niezbędnym do korzystania z Usługi),
 - c) dekompilacji, dezasemblacji, inżynierii wstecznej lub jakiegokolwiek próby uzyskania dostępu do kodu źródłowego Aplikacji,

- d) usuwania lub modyfikowania oznaczeń dotyczących praw autorskich lub innych praw własności intelektualnej,
- e) publicznego udostępniania Aplikacji osobom trzecim.

7.3 Dane Klienta

1. Klient zachowuje pełnię praw własności intelektualnej do Danych Klienta wprowadzanych do Aplikacji.
2. NEON nie nabywa żadnych praw do Danych Klienta i nie wykorzystuje ich do celów innych niż świadczenie Usługi na rzecz Klienta.
3. Dane Klienta nie są wykorzystywane do trenowania modeli AI lub innych celów komercyjnych NEON.

7.4 Znaki towarowe

1. Nazwy „NEON Public” i „NEON Flower”, logo NEON oraz inne oznaczenia NEON stanowią znaki towarowe lub oznaczenia handlowe NEON FLOWER sp. z o.o.
2. Klient nie jest uprawniony do używania znaków towarowych NEON bez uprzedniej pisemnej zgody NEON, z zastrzeżeniem prawa do informowania, że korzysta z Usługi.

8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

8.1 Ograniczenie odpowiedzialności NEON

1. NEON ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, z zastrzeżeniem postanowień niniejszej sekcji.
2. Wszelka odpowiedzialność NEON związana z Umową, zarówno kontraktowa, jak i deliktowa, jest ograniczona do wysokości wynagrodzenia zapłaconego przez Klienta za ostatnie 3 miesiące świadczenia Usługi, jednakże nie więcej niż 10 000 zł (dziesięć tysięcy złotych), oraz nie obejmuje utraconych korzyści.
3. NEON nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za:
 - a) szkody wynikające z niewłaściwego korzystania z Aplikacji przez Klienta lub Użytkowników Końcowych, w tym wykorzystania odpowiedzi Aplikacji bez weryfikacji ich poprawności,
 - b) szkody powstałe w wyniku nieautoryzowanego dostępu osób trzecich do Konta Klienta z przyczyn leżących po stronie Klienta,
 - c) utratę danych przez Klienta, jeżeli Klient nie wykonywał kopii zapasowych Danych Klienta przechowywanych lokalnie w przeglądarce,
 - d) przerwy w dostępie do Aplikacji wynikające z przyczyn niezależnych od NEON (awaria sieci Internet, dostawcy usług, siła wyższa),
 - e) szkody powstałe w wyniku halucynacji AI lub błędnych odpowiedzi Aplikacji, jeżeli Użytkownik Końcowy nie zweryfikował poprawności odpowiedzi przed jej wykorzystaniem,
 - f) szkody pośrednie, w tym utracone korzyści, utratę reputacji, kary umowne nałożone przez osoby trzecie,
 - g) naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych wynikające z wprowadzania przez Klienta danych osobowych do Aplikacji bez zawarcia DPA lub wprowadzania danych szczególnych kategorii.
4. NEON nie gwarantuje, że Aplikacja będzie działać w sposób wolny od błędów lub przerw, jednakże zobowiązuje się dołożyć należytej staranności w celu zapewnienia ciągłości i należytej jakości Usługi.

8.2 Wyłączenie gwarancji

1. Aplikacja jest świadczona w stanie „*jak jest*” (ang. „*as-is*”) oraz „*w miarę dostępności*” (ang. „*as available*”).
2. W szczególności, NEON nie udziela gwarancji w zakresie:
 - a) kompletności, aktualności lub poprawności odpowiedzi generowanych przez Aplikację,
 - b) braku halucynacji AI lub błędów w odpowiedziach,

- c) przydatności Aplikacji do konkretnego celu Klienta wykraczającego poza zakres funkcjonalny określony w sekcji 3,
- d) nieprzerwanego działania Aplikacji przez 100% czasu.

8.3 Odpowiedzialność Klienta

1. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za:
 - a) treść Danych Klienta wprowadzanych do Aplikacji,
 - b) decyzje podjęte na podstawie odpowiedzi uzyskanych z Aplikacji,
 - c) działania i zaniechania Użytkowników Końcowych w zakresie korzystania z Aplikacji,
 - d) naruszenia przepisów prawa wynikające z niewłaściwego korzystania z Aplikacji.
2. Klient zobowiązuje się do zwolnienia NEON z odpowiedzialności oraz pokrycia wszelkich roszczeń osób trzecich, w tym kosztów postępowania sądowego i zastępstwa procesowego, wynikających z naruszenia przez Klienta lub Użytkowników Końcowych postanowień Umowy, w tym niniejszych OWU, Regulaminu Korzystania lub przepisów prawa.

8.4 Siła wyższa

1. Żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, jeżeli jest to spowodowane siłą wyższą.
2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia, w szczególności: wojny, akty terroryzmu, klęski żywiołowe, strajki generalne, ataki cybernetyczne o charakterze globalnym, decyzje władz publicznych uniemożliwiające wykonanie Umowy.
3. Strona, która nie może wykonać zobowiązania z powodu siły wyższej, zobowiązana jest niezwłocznie powiadomić drugą stronę o zaistnieniu tego zdarzenia oraz podjąć działania w celu zminimalizowania jego skutków.

9. REKLAMACJE I REKLAMOWANIE USŁUGI

9.1 Warunki składania reklamacji

1. Klient ma prawo zgłosić reklamację dotyczącą jakości świadczenia Usługi w przypadku:
 - a) niedostępności Aplikacji przekraczającej poziom gwarantowany w niniejszych OWU,
 - b) błędów technicznych uniemożliwiających korzystanie z Aplikacji,
 - c) niezgodności Usługi z warunkami określonymi w Umowie.
2. Reklamacje należy składać na adres e-mail: support@neonflower.ai w terminie do 7 dni od daty wystąpienia zdarzenia będącego podstawą reklamacji.

9.2 Treść reklamacji

Reklamacja powinna zawierać:

- a) dane Klienta (nazwa, NIP, osoba kontaktowa),
- b) dokładny opis problemu oraz daty i godziny jego wystąpienia,
- c) informacje o przeglądarce, systemie operacyjnym i środowisku technicznym (jeśli dotyczy),
- d) oczekiwany sposób rozpatrzenia reklamacji.

9.3 Rozpatrywanie reklamacji

1. NEON rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni roboczych od daty ich otrzymania.
2. NEON informuje Klienta o wyniku rozpatrzenia reklamacji drogą elektroniczną (e-mail).
3. W przypadku uznania reklamacji NEON może:

- a) usunąć zgłoszone wady w terminie uzgodnionym z Klientem,
- b) zaoferować Klientowi proporcjonalne obniżenie wynagrodzenia za Okres Rozliczeniowy, w którym wystąpiły problemy,
- c) przedłużyć okres świadczenia Usługi bez dodatkowego wynagrodzenia o okres odpowiadający czasowi niedostępności.

9.4 SLA (Service Level Agreement)

1. NEON gwarantuje dostępność Aplikacji na poziomie minimum 90% w skali miesiąca kalendarzowego.
2. Do czasu dostępności nie wlicza się:
 - a) planowanych prac konserwacyjnych komunikowanych z 48-godzinnym wyprzedzeniem (max 8 godzin miesięcznie),
 - b) przerw spowodowanych działaniem siły wyższej,
 - c) przerw wynikających z działań lub zaniechań Klienta,
 - d) przerw wynikających z awarii po stronie dostawców usług internetowych Klienta.
3. W przypadku niedotrzymania poziomu dostępności określonego w pkt 1, Klient ma prawo do rekompensaty w postaci proporcjonalnego obniżenia wynagrodzenia za dany miesiąc według wzoru:
 - a) Dostępność poniżej 90%, ale powyżej 85%: obniżenie o 5% wynagrodzenia miesięcznego,
 - b) Dostępność poniżej 85%, ale powyżej 80%: obniżenie o 10% wynagrodzenia miesięcznego,
 - c) Dostępność poniżej 80%: obniżenie o 15% wynagrodzenia miesięcznego.

10. ROZWIĄZANIE I WYPOWIEDZENIE UMOWY

10.1 Rozwiązanie Umowy za wypowiedzeniem

1. Umowa zawarta na czas określony ulega automatycznemu przedłużeniu zgodnie z sekcją 2.3, chyba że którakolwiek ze stron złoży wypowiedzenie z zachowaniem miesięcznego wypowiedzenia ze skutkiem na koniec Okresu Rozliczeniowego.
2. Wypowiedzenie powinno zostać złożone w formie pisemnej lub elektronicznej (e-mail) na adres drugiej strony wskazany w Umowie.

10.2 Rozwiązanie Umowy bez wypowiedzenia przez NEON

NEON może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

1. Opóźnienia Klienta w płatności wynagrodzenia przekraczającego 30 dni od terminu płatności.
2. Rażącego naruszenia przez Klienta postanowień Umowy, OWU lub Regulaminu Korzystania, w szczególności:
 - a) korzystania z Aplikacji w celach sprzecznych z prawem,
 - b) nieautoryzowanego udostępniania dostępu do Aplikacji osobom trzecim,
 - c) prób inżynierii wstecznej, dekompilacji lub nieuprawnionego dostępu do infrastruktury NEON,
 - d) wprowadzania złośliwego oprogramowania lub przeprowadzania ataków na system.

10.3 Rozwiązanie Umowy bez wypowiedzenia przez Klienta

Klient może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:

1. Niedostępności Aplikacji przekraczającej 20% czasu w okresie dwóch kolejnych miesięcy kalendarzowych (z wyłączeniem przerw określonych w sekcji 9.4).
2. Rażącego naruszenia przez NEON obowiązków wynikających z Umowy, nieusunięte pomimo pisemnego wezwania z wyznaczeniem 14-dniowego terminu do usunięcia naruszenia.

10.4 Skutki rozwiązania Umowy

1. Z dniem rozwiązania Umowy:
 - a) wygasają wszystkie Licencje Użytkownika,
 - b) NEON dezaktywuje Konto Klienta oraz dostęp Użytkowników Końcowych do Aplikacji,
 - c) Klient jest zobowiązany do zaprzestania korzystania z Aplikacji.
 2. Klient zobowiązany jest do uregulowania wszelkich zaległych należności wobec NEON w terminie 14 dni od daty rozwiązania Umowy.
 3. W przypadku rozwiązania Umowy zawartej na czas określony przed upływem tego okresu z przyczyn leżących po stronie Klienta, Klient zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości odpowiadającej wynagrodzeniu netto za pozostałą część okresu obowiązywania Umowy, co nie wyłącza prawa NEON dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
 4. W przypadku rozwiązania Umowy z przyczyn leżących po stronie NEON, NEON zwraca Klientowi proporcjonalną część wynagrodzenia za niewykorzystany okres Umowy w terminie 14 dni od daty rozwiązania.
 5. Po rozwiązaniu Umowy Dane Klienta przechowywane lokalnie w przeglądarkach Użytkowników Końcowych pozostają w ich dyspozycji. NEON nie przechowuje przedmiotowych danych.
-

11. POUFNOŚĆ

11.1 Zobowiązanie do zachowania poufności

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji poufnych otrzymanych od drugiej strony w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy.
2. Przez informacje poufne rozumie się w szczególności:
 - a) warunki handlowe i finansowe Umowy,
 - b) dane techniczne dotyczące Aplikacji (dla NEON),
 - c) Dane Klienta (dla NEON),
 - d) informacje biznesowe, strategię, plany rozwoju,
 - e) wszelkie informacje oznaczone przez stronę jako poufne.
3. Zobowiązanie do zachowania poufności nie dotyczy informacji:
 - a) powszechnie znanych lub publicznie dostępnych,
 - b) uzyskanych legalnie od osoby trzeciej bez zobowiązania do zachowania poufności,
 - c) które strona była zobowiązana ujawnić na podstawie przepisów prawa lub decyzji organu władzy publicznej.

11.2 Okres obowiązywania zobowiązania

Zobowiązanie do zachowania poufności obowiązuje przez okres obowiązywania Umowy oraz przez okres 3 lat od daty jej rozwiązania lub wygaśnięcia, nie krócej jednak niż przez cały okres posiadania przez Stronę informacji poufnych.

12. ZMIANA OWU

12.1 Prawo do wprowadzania zmian

1. NEON zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w treści niniejszych OWU w przypadku:
 - a) zmiany przepisów prawa mających wpływ na świadczenie Usługi,
 - b) wprowadzenia nowych funkcjonalności Aplikacji,

- c) zmian w zakresie stosowanych technologii lub dostawców usług,
 - d) dostosowania OWU do praktyki rynkowej lub orzecznictwa.
2. NEON informuje Klienta o zmianie OWU drogą elektroniczną (e-mail) na adres wskazany w Umowie, co najmniej na 30 dni przed wejściem w życie zmian.

12.2 Akceptacja zmian

1. Klient ma prawo nie wyrazić zgody na zmianę OWU poprzez złożenie wypowiedzenia Umowy w terminie 14 dni od daty otrzymania informacji o zmianach, ze skutkiem na dzień poprzedzający wejście w życie zmian.
2. Brak złożenia wypowiedzenia w terminie określonym w pkt 1 oznacza akceptację zmian przez Klienta.
3. W przypadku wypowiedzenia Umowy z powodu braku akceptacji zmian OWU, Klientowi nie przysługuje obowiązek zapłaty wynagrodzenia za pozostałą część okresu obowiązywania Umowy.

13. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

13.1 Prawo właściwe i rozstrzyganie sporów

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie i niniejszych OWU zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Strony zobowiązują się do polubownego rozstrzygnięcia sporów wynikających z Umowy.
3. W przypadku braku możliwości polubownego rozwiązania sporu, sprawy sporne rozstrzygane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby NEON, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.

13.2 Komunikacja między stronami

1. Wszelka korespondencja między stronami powinna być kierowana:
 - a) dla NEON: na adres e-mail contact@neonflower.ai lub adres siedziby wskazany w preambule,
 - b) dla Klienta: na adres e-mail lub adres siedziby wskazany w Zamówieniu lub Umowie.
2. Oświadczenia woli składane w formie elektronicznej (e-mail) wywołują skutki prawne, z zastrzeżeniem przypadków, gdy przepisy prawa lub Umowa wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strona zobowiązana jest niezwłocznie poinformować drugą stronę o zmianie adresu e-mail lub adresu siedziby.

13.3 Cesja praw i obowiązków

1. Klient nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z Umowy na osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej zgody NEON.
2. NEON może przenieść prawa i obowiązki wynikające z Umowy na osobę trzecią w przypadku:
 - a) reorganizacji działalności NEON (w tym fuzji, podziału, przekształcenia),
 - b) zbycia przedsiębiorstwa lub jego zorganizowanej części obejmującej świadczenie Usługi,pod warunkiem zapewnienia ciągłości świadczenia Usługi oraz poinformowania Klienta o planowanej zmianie z co najmniej 30-dniowym wyprzedzeniem.

13.4 Postanowienia salwatoryjne

1. W przypadku uznania któregośkolwiek z postanowień niniejszych OWU za nieważne, bezskuteczne lub niewykonalne, nie wpływa to na ważność, skuteczność lub wykonalność pozostałych postanowień.
2. W miejsce postanowienia nieważnego, bezskutecznego lub niewykonalnego zastosowanie znajduje postanowienie najbardziej zbliżone w swoim brzmieniu i skutkach do postanowienia usuniętego, zgodne z obowiązującymi przepisami prawa oraz intencją stron.

13.5 Integralność dokumentów

1. Integralną część Umowy stanowią:
 - a) Zamówienie,
 - b) niniejsze OWU,
 - c) Regulamin Korzystania z aplikacji NEON Public,
 - d) Polityka ochrony danych osobowych NEON,
 - e) umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych (DPA) - jeżeli ma zastosowanie.
2. Przesyłając Zamówienie Klient potwierdza zapoznanie się i akceptację dokumentów wskazanych w pkt 1 powyżej.
3. W przypadku sprzeczności między ww. dokumentami, pierwszeństwo mają postanowienia zawarte w dokumentach wyższego rzędu (wg kolejności listy w pkt 1).

13.6 Wejście w życie

Niniejsze Ogólne Warunki Umowne wchodzi w życie z dniem 1 kwietnia 2026 roku i stosują się do wszystkich Umów zawartych po tej dacie oraz do Umów zawartych wcześniej, o ile Klient wyrazi zgodę na ich zastosowanie.

INFORMACJE KONTAKTOWE

NEON FLOWER sp. z o.o.

- **E-mail:** contact@neonflower.ai
- **Wsparcie techniczne:** support@neonflower.ai
- **Ochrona danych osobowych:** privacy@neonflower.ai
- **Strona internetowa:** <https://neonpublic.ai>

Zatwierdził:

Tomasz Łaś, Prezes Zarządu NEON FLOWER sp. z o.o.

Data: 1 kwietnia 2026 roku

Zastrzeżenia prawno-autorskie

Majątkowe prawa autorskie do niniejszego dokumentu przysługują NEON FLOWER sp. z o.o. Utrwalanie, obrót, zwielokrotnianie lub rozpowszechnienie wymaga pisemnej zgody NEON FLOWER sp. z o.o. pod rygorem nieważności.

NEON FLOWER sp. z o.o. nie wyraża zgody na rozpowszechnianie niniejszego dokumentu w celu eksploracji tekstów i danych.