

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG „AI ECO”

ROZDZIAŁ I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1. Dane Usługodawcy

1. Usługodawcą świadczącym usługę AI ECO jest **4 Eco spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Kielcach, ul. Zagnańska 153, 25-563 Kielce, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 754300, NIP: 9592015766, REGON: 381632584, zwana dalej „Usługodawcą” lub „4ECO”.
2. Dane kontaktowe Usługodawcy:
 - adres e-mail: kontakt@aieco.pl
 - numer telefonu: 533 012 231
 - adres do korespondencji: ul. Zagnańska 153, 25-563 Kielce

§ 2. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia oznaczają:

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin świadczenia usług „AI ECO”, określający warunki korzystania z Usługi oraz warunki Subskrypcji.
2. **Usługa / Usługa AI ECO** – płatna, odnawialna usługa monitoringu, serwisu zdalnego, raportowania i edukacji dotycząca domowej instalacji fotowoltaicznej (PV) lub instalacji PV z magazynem energii, świadczona przez Usługodawcę drogą elektroniczną zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. **Usługobiorca** – pełnoletnia osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zawarła z Usługodawcą umowę o świadczenie Usługi AI ECO.
4. **Konsument** – Usługobiorca będący osobą fizyczną zawierającą umowę w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, a także osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą zawierającą umowę bezpośrednio związaną z tą działalnością, lecz niemającą dla niej charakteru zawodowego – w zakresie, w jakim przepisy odrębne przyznają jej prawa konsumenta.

5. **Promocja pierwszy rok za 1,23 zł z VAT** – oferta specjalna skierowana wyłącznie do nowych Klientów, którzy po dniu 1.07.2026 r., zakupili od 4 ECO sp. z o. o. produkty lub usługi, umożliwiające nabycie rocznej Subskrypcji Usługi AI ECO na preferencyjnych warunkach, obejmujących obniżoną opłatę aktywacyjną w wysokości 1,23 zł brutto oraz 12-miesięczny bezpłatny okres próbny na wybrany Plan Subskrypcyjny. Po upływie bezpłatnego okresu próbnego opłaty za subskrypcję będą naliczane zgodnie z cennikiem z uwzględnieniem okresu rozliczeniowego wybranego przez klienta.
6. **Klient 4ECO** – Usługobiorca, który dokonał zakupu po dniu 1.07.2026 r., instalacji fotowoltaicznej (PV) lub instalacji PV z magazynem energii bezpośrednio od Usługodawcy i może to potwierdzić stosowną dokumentacją zakupu lub montażu.
7. **Klient Zewnętrzny** – Usługobiorca niespełniający warunków promocji określonych w ust. 5.
8. **Subskrypcja** – stosunek umowny pomiędzy Usługobiorcą a Usługodawcą, na mocy którego Usługobiorca uiszcza cykliczną Opłatę Abonamentową w zamian za dostęp do Usługi AI ECO w wybranym Wariancie Abonamentowym i przez wybrany Okres Rozliczeniowy.
9. **Okres Rozliczeniowy** – miesięczny lub roczny okres, za który naliczana i pobierana jest Opłata Abonamentowa.
10. **Wariant Abonamentowy** – wybrany przez Usługobiorcę pakiet Usługi AI ECO, określający zakres świadczeń i wysokość Opłaty Abonamentowej, opisany w Rozdziale IV Regulaminu.
11. **Opłata Aktywacyjna** – jednorazowa opłata w wysokości 399 zł brutto pobierana od Klienta przy zawarciu umowy, przeznaczona na pokrycie kosztów weryfikacji, konfiguracji oraz integracji systemu energetycznego Usługobiorcy z platformą monitoringu 4ECO.
12. **Panel Klienta** – indywidualne konto Usługobiorcy dostępne za pośrednictwem strony internetowej lub aplikacji mobilnej Usługodawcy, umożliwiające zarządzanie Subskrypcją i dostęp do danych z monitoringu.
13. **System Energetyczny** – instalacja fotowoltaiczna (PV) lub instalacja PV z magazynem energii zainstalowana w miejscu wskazanym przez Usługobiorcę.
14. **SSM (Stały Monitoring Systemu)** – moduł Usługi polegający na całodobowym, automatycznym monitoringu poprawności działania Systemu Energetycznego.

15. **SSS (Serwis Systemów i Usterek)** – moduł Usługi polegający na analizie i zdalnej obsłudze kodów błędów, usterek oraz alertów generowanych przez System Energetyczny.
16. **Cennik** – aktualny dokument określający wysokość Opłat Abonamentowych dla poszczególnych Wariantów Abonamentowych i Okresów Rozliczeniowych, publikowany na stronie internetowej Usługodawcy i stanowiący integralną część Regulaminu.
17. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
18. **Ustawa o usługach elektronicznych** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513, z późn. zm.).
19. **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796 t.j., z późn. zm.).

ROZDZIAŁ II. OPIS I ZAKRES USŁUGI AI ECO

§ 3. Charakter Usługi

1. Usługa AI ECO jest usługą świadczoną drogą elektroniczną, obejmującą zdalny monitoring, zdalne wsparcie serwisowe, cykliczne raportowanie oraz edukację użytkownika w zakresie funkcjonowania domowego Systemu Energetycznego opartego na instalacji fotowoltaicznej (PV) lub instalacji PV z magazynem energii.
2. Świadczenie Usługi odbywa się bez konieczności jednoczesnej fizycznej obecności stron, przy wykorzystaniu środków komunikacji elektronicznej i systemu teleinformatycznego Usługodawcy.

§ 4. Moduły Usługi

W ramach Usługi AI ECO Usługodawca zapewnia następujące moduły:

Moduł 1 – SSM (Stały Monitoring Systemu)

1. Całodobowy, zautomatyzowany monitoring pracy Systemu Energetycznego Usługobiorcy.
2. Ciągła weryfikacja parametrów pracy elektrowni PV oraz — o ile System Energetyczny Usługobiorcy ją obejmuje — systemu magazynowania energii.

3. Automatyczna detekcja nieprawidłowości, anomalii wydajnościowych oraz odchyień od oczekiwanych parametrów pracy.
4. Niezwłoczne powiadamianie Usługobiorcy o wykrytych zdarzeniach krytycznych za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej (e-mail, powiadomienie push lub SMS — zgodnie z preferencjami Usługobiorcy i dostępnością w ramach wybranego Wariantu Abonamentowego).

Moduł 2 – SSS (Serwis Systemów i Usterek)

1. Weryfikacja, identyfikacja i analiza kodów błędów oraz usterek zgłaszanych przez System Energetyczny Usługobiorcy lub przez samego Usługobiorcę.
2. Dostęp do funkcjonalności Wirtualnego Technika: opisy możliwych przyczyn usterek, instrukcje postępowania możliwego do samodzielnego wykonania przez Usługobiorcę, rekomendacje działań naprawczych.
3. Podjęcie próby zdalnej naprawy lub konfiguracji Systemu Energetycznego — szacunkowo w około 80–90% przypadków możliwych do rozwiązania na drodze zdalnej, usterki są usuwane bez konieczności wizyty serwisowej.
4. Zdalna kontrola, weryfikacja i obsługa aktywnych alertów.
5. W przypadku gdy zdalna naprawa okaże się niemożliwa, Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o konieczności zlecenia serwisu stacjonarnego, wskazując zalecany zakres prac i ich koszt.

Moduł 3 – Raportowanie

1. Cykliczne przysyłanie Usługobiorcy raportu z poprawności działania Systemu Energetycznego w formie elektronicznej.
2. Częstotliwość raportowania zależy od wybranego Pakietu Abonamentowego:
 - w Pakiecie PROTECT: raport raz na 6 miesięcy (dwa raporty rocznie),
 - w Pakiecie PROTECT PREMIUM: raport raz na kwartał (cztery raporty rocznie),
3. Raport dostarczany jest na adres e-mail wskazany przez Usługobiorcę lub udostępniany w Panelu Klienta.

Moduł 4 – System EMS

1. **System EMS** zastosowany przy magazynie energii spełnia wymagania unijne w zakresie cyberbezpieczeństwa, w tym założenia dyrektywy NIS2 oraz standardów ETSI. Rozwiązanie zapewnia bezpieczną komunikację, kontrolę dostępu, aktualizacje oprogramowania oraz ochronę przed nieautoryzowanym dostępem do systemu.

Moduł 5 – Panel Edukacyjny i Analiza

1. Z częstotliwością wynikającą z posiadanego pakietu, Usługodawca przygotowuje i udostępnia Usługobiorcy kompleksową analizę pracy Systemu Energetycznego.
2. Analiza zawiera w szczególności:
 - ocenę efektywności produkcji energii elektrycznej przez instalację PV,
 - analizę pracy magazynu energii (jeśli dotyczy),
 - identyfikację potencjalnych obszarów optymalizacyjnych,
 - zalecenia dotyczące optymalizacji działania Systemu Energetycznego,
 - dane edukacyjne przedstawione w formie przystępnego panelu graficzno-opisowego.
3. Analiza dostarczana jest w formie elektronicznej, w formacie PDF lub innym uzgodnionym formacie cyfrowym, udostępnianym w Panelu Klienta i/lub przesyłanym na adres e-mail Usługobiorcy.
4. Rekomendacje generowane przez system AI ECO mają charakter pomocniczy i informacyjny, oraz nie stanowią diagnozy technicznej ani porady o charakterze gwarancyjnym.

§ 5. Wymagania techniczne

1. Korzystanie z Usługi AI ECO wymaga:
 - posiadania czynnego Systemu Energetycznego (instalacji PV lub PV z magazynem energii) wyposażonego w moduł komunikacyjny kompatybilny z platformą monitoringu Usługodawcy lub możliwy do integracji z tą platformą,

- dostępu do Internetu,
 - posiadania aktywnego adresu poczty elektronicznej,
 - urządzenia (komputera, tabletu lub smartfona) z aktualną przeglądarką internetową obsługującą pliki cookies i skrypty JavaScript lub aplikacją mobilną Usługodawcy (o ile jest dostępna).
2. Usługodawca nie odpowiada za brak możliwości świadczenia Usługi wynikający z niespełnienia przez Usługobiorcę wymagań technicznych, o których mowa w ust. 1, ani z braku kompatybilności Systemu Energetycznego Usługobiorcy z platformą Usługodawcy — z zastrzeżeniem, że informacja o kompatybilności jest weryfikowana przed zawarciem umowy.
 3. Usługodawca dołoży należytej staranności, aby przed aktywacją Subskrypcji zweryfikować możliwość integracji Systemu Energetycznego Usługobiorcy ze swoją platformą monitoringu.

ROZDZIAŁ III. ZAWARCIE UMOWY

§ 6. Sposób zawarcia umowy

1. Umowa o świadczenie Usługi AI ECO zawierana jest:
 - **elektronicznie** – za pośrednictwem strony internetowej Usługodawcy pod adresem <https://www.aieco.pl> poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego, wybór Wariantu Abonamentowego i Okresu Rozliczeniowego, akceptację niniejszego Regulaminu oraz dokonanie pierwszej płatności;
 - **mailowo** – w drodze uzgodnienia warunków z przedstawicielem Usługodawcy, po czym Usługobiorca otrzymuje na wskazany adres e-mail link do potwierdzenia zamówienia i dokonania płatności; umowa zostaje zawarta z chwilą dokonania płatności i potwierdzenia przez Usługodawcę aktywacji Subskrypcji.
2. Warunkiem zawarcia umowy jest:
 1. podanie przez Usługobiorcę prawdziwych i kompletnych danych identyfikacyjnych oraz kontaktowych;

2. podanie danych technicznych Systemu Energetycznego niezbędnych do weryfikacji kompatybilności i konfiguracji monitoringu;
 3. zaakceptowanie niniejszego Regulaminu i Polityki Prywatności Usługodawcy poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru (checkbox) — akceptacja jest dobrowolna, lecz konieczna do zawarcia umowy;
 4. w przypadku Klientów Zewnętrznych – uiszczenie jednorazowej Opłaty Aktywacyjnej w wysokości 399 zł brutto.
 5. Po dokonaniu opłaty aktywacyjnej usługobiorca otrzymuje płatny dostęp do usługi na okres obejmujący pierwszy okres rozliczeniowy.
3. Usługodawca potwierdza zawarcie umowy poprzez przesłanie Usługobiorcy wiadomości e-mail na adres podany podczas rejestracji. Potwierdzenie zawiera:
1. informację o wybranym Wariancie Abonamentowym i Okresie Rozliczeniowym,
 2. datę aktywacji Subskrypcji,
 3. datę pierwszego automatycznego odnowienia,
 4. wysokość Opłaty Abonamentowej,
 5. potwierdzenie uiszczenia Opłaty Aktywacyjnej
 6. treść Regulaminu lub link do jego aktualnej wersji.
4. Usługodawca zastrzega sobie prawo do weryfikacji telefonicznej warunków umowy dla zamówień o znacznej wartości lub w przypadku wątpliwości co do danych podanych przez Usługobiorcę. Weryfikacja nie stanowi dodatkowego warunku zawarcia umowy, lecz służy potwierdzeniu prawidłowości danych.
5. Umowa zostaje zawarta i Subskrypcja zostaje aktywowana po łącznym spełnieniu wszystkich warunków, o których mowa w ust. 2, oraz po pozytywnej weryfikacji kompatybilności Systemu Energetycznego. Aktywacja następuje nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od spełnienia warunków, o ile nie zostaną stwierdzone przeszkody techniczne.

§ 7. Rejestracja i Panel Klienta

1. Zawarcie umowy wiąże się z utworzeniem dla Usługobiorcy indywidualnego Panelu Klienta.
2. Usługobiorca jest zobowiązany do ochrony danych dostępowych do Panelu Klienta (loginu i hasła) przed dostępem osób nieuprawnionych i nie może ich udostępniać osobom trzecim.
3. Usługobiorca może w każdym czasie zaktualizować swoje dane kontaktowe w Panelu Klienta. Zmiana adresu e-mail wymaga potwierdzenia przez kliknięcie linku weryfikacyjnego wysłanego na nowy adres.

ROZDZIAŁ IV. WARIANTY ABONAMENTOWE I OPŁATY

§ 8. Warianty Abonamentowe

1. Usługodawca oferuje następujące Warianty Abonamentowe:

PAKIET PROTECT

Element	Opis
Moduł SSM (monitoring)	✓ Tak
Moduł SSS (serwis usterek)	✓ Tak
Raportowanie	Raz na 6 miesięcy (2 raporty rocznie)
Panel Edukacyjny	✓ Tak
Powiadomienia o awariach	✓ Tak (e-mail)
Opłata miesięczna	zgodnie z Cennikiem
Opłata roczna (z rabatem)	zgodnie z Cennikiem

PAKIET PROTECT PREMIUM

Element	Opis
Moduł SSM (monitoring)	✓ Tak
Moduł SSS (serwis usterek)	✓ Tak
Raportowanie	Raz na kwartał (4 raporty rocznie)
Panel Edukacyjny	✓ Tak
Powiadomienia o awariach	✓ Tak (e-mail + SMS)
Priorytetowy czas reakcji SSS	✓ Tak
Opłata miesięczna	zgodnie z Cennikiem
Opłata roczna (z rabatem)	zgodnie z Cennikiem

2. Aktualne ceny Opłat Abonamentowych dla poszczególnych Wariantów i Okresów Rozliczeniowych określa Cennik, dostępny na stronie internetowej Usługodawcy. Cennik stanowi integralną część Regulaminu.
3. Wszystkie ceny podane w Cenniku są cenami brutto (zawierają podatek VAT według stawki właściwej dla danej usługi).
4. Usługodawca informuje, że abonament roczny może być oferowany w niższej cenie niż dwunastokrotność abonamentu miesięcznego, co stanowi zachętę do wyboru rocznego Okresu Rozliczeniowego.

§ 9. Opłata Aktywacyjna

1. Jednorazowa Opłata Aktywacyjna w wysokości 399 zł brutto jest pobierana od usługobiorcy.
2. Opłata Aktywacyjna obejmuje koszty weryfikacji Systemu Energetycznego Usługobiorcy, jego konfiguracji, integracji z platformą monitoringu Usługodawcy oraz uruchomienia Panelu Klienta.

3. Opłata Aktywacyjna jest bezzwrotna po przystąpieniu Usługodawcy do czynności weryfikacyjnych, o których mowa w ust. 2. W przypadku gdy aktywacja Subskrypcji okaże się niemożliwa z przyczyn technicznych leżących wyłącznie po stronie Usługobiorcy (w szczególności z powodu niespełnienia wymogów kompatybilności wskazanych w §5), Usługodawca nie jest zobowiązany do zwrotu Opłaty Aktywacyjnej, o czym Usługobiorca jest informowany przed zawarciem umowy. Uprawnienia Konsumenta wynikające z ustawy o prawach konsumenta pozostają nienaruszone.
4. Opłata aktywacyjna nie jest pobierana w przypadku spełnienia warunków definicji Klienta 4ECO.
5. Opłata Aktywacyjna nie jest pobierana ponownie w przypadku zmiany Wariantu Abonamentowego przez dotychczasowego Usługobiorcę ani w przypadku odnowienia Subskrypcji po jej wygaśnięciu, o ile przerwa w Subskrypcji nie przekroczyła 12 miesięcy. Po upływie 12 miesięcy od wygaśnięcia Subskrypcji Opłata Aktywacyjna może zostać pobrana ponownie.

§ 10. Zasady rozliczeń i płatności

1. Opłata Abonamentowa jest pobierana z góry za każdy Okres Rozliczeniowy.
2. Dostępne metody płatności:
 - Karty płatnicze:
 - Visa,
 - Visa Electron,
 - Mastercard,
 - MasterCard Electronic,
 - Maestro,
 - cykliczne płatności BLIK
3. Płatności obsługiwane są przez zewnętrznego operatora płatności AUTOPAY S. A. Dane karty płatniczej Usługobiorcy są przechowywane wyłącznie przez operatora płatności, z zachowaniem standardów bezpieczeństwa (PCI-DSS) — Usługodawca nie przetwarza ani nie przechowuje danych karty.
4. Usługodawca wystawia i przesyła Usługobiorcy dokument sprzedaży (fakturę lub rachunek) w formie elektronicznej na adres e-mail wskazany podczas rejestracji lub udostępnia go w Panelu Klienta.

5. W przypadku braku możliwości pobrania Opłaty Abonamentowej w terminie automatycznego odnowienia (np. wygaśnięcie karty, brak środków) Usługodawca podejmie trzy próby pobrania płatności w ciągu 7 dni. Usługobiorca zostanie powiadomiony e-mailem o niepowodzeniu. Brak uregulowania należności w tym terminie skutkuje zawieszeniem Subskrypcji, a następnie — jeśli płatność nie zostanie uregulowana w ciągu kolejnych 14 dni — rozwiązaniem umowy.

ROZDZIAŁ V. SUBSKRYPCJA — ZASADY CYKLICZNEGO ODNAWIANIA I ROZWIĄZANIA UMOWY

§ 11. Mechanizm cyklicznego odnowienia Subskrypcji

1. Subskrypcja ma charakter **odnawiający się automatycznie** po zakończeniu każdego Okresu Rozliczeniowego, na warunkach odpowiadających aktualnemu Cennikowi Usługodawcy.
2. Subskrypcja odnawiana jest na taki sam Okres Rozliczeniowy i w takim samym Wariancie Abonamentowym, jaki był aktywny bezpośrednio przed odnowieniem, chyba że Usługobiorca dokona zmiany przed datą odnowienia.
3. Usługobiorca może zrezygnować z automatycznego odnowienia lub zmienić Wariant Abonamentowy w dowolnym momencie trwania Subskrypcji, ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu Rozliczeniowego — zgodnie z zasadami określonymi w § 12 i § 13.

§ 12. Rezygnacja z Subskrypcji

1. Usługobiorca ma prawo zrezygnować z Subskrypcji (wyłączyć automatyczne odnawianie) w każdym momencie, bez podawania przyczyny.
2. Rezygnacji dokonuje się:
 1. samodzielnie za pośrednictwem Panelu Klienta — zakładka „Moja Subskrypcja” → „Anuluj odnowienie”;
 2. poprzez formularz kontaktowy — przesyłając oświadczenie z wyprzedzeniem jednego okresu rozliczeniowego subskrypcji;
3. Rezygnacja złożona w sposób określony w ust. 2 skutkuje zaprzestaniem automatycznego odnowienia Subskrypcji, kolejnego nowego Okresu Rozliczeniowego. Do końca opłaconego okresu Usługa pozostaje aktywna w pełnym zakresie.
4. Usługodawca niezwłocznie potwierdza przyjęcie rezygnacji wiadomością e-mail na adres Usługobiorcy, wskazując datę, do której Subskrypcja pozostaje aktywna.

5. Opłata Abonamentowa uiszczona za bieżący Okres Rozliczeniowy nie podlega zwrotowi po jego rozpoczęciu — z wyjątkami wynikającymi z uprawnień Konsumenta do odstąpienia od umowy (§ 14) oraz uprawnień z tytułu niezgodności usługi z umową (§ 17).
6. Po wygaśnięciu Subskrypcji dostęp do Panelu Klienta zostaje ograniczony; dane historyczne są przechowywane przez Usługodawcę przez okres 12 miesięcy od wygaśnięcia Subskrypcji, o ile nie zostaną wcześniej usunięte na żądanie Usługobiorcy.

§ 13. Zmiana Wariantu Abonamentowego i Okresu Rozliczeniowego

1. Usługobiorca może w każdym momencie trwania Subskrypcji złożyć wniosek o:
 1. **zmianę na wyższy Wariant Abonamentowy** (upgrade) – zmiana następuje niezwłocznie po jej zatwierdzeniu przez Usługodawcę; różnica w opłacie za bieżący Okres Rozliczeniowy jest naliczana proporcjonalnie do liczby pozostałych dni okresu i pobierana zgodnie z wybraną metodą płatności; (zmiana jest możliwa tylko w przypadku spełnienia wymagań technicznych do pracy systemu)
 2. **zmianę na niższy Wariant Abonamentowy** (downgrade) – zmiana jest niemożliwa w aktualnym okresie abonamentowym
 3. **zmianę Okresu Rozliczeniowego** (np. z miesięcznego na roczny lub odwrotnie) – zmiana wchodzi w życie z początkiem nowego Okresu Rozliczeniowego; w przypadku przejścia na abonament roczny Usługobiorca uiszcza opłatę roczną w dniu odnowienia.
2. Wniosek o zmianę składa się za pośrednictwem Panelu Klienta przez formularz kontaktowy Zgłoś Zmianę Subskrypcji lub na adres email: kontakt@aieco.pl

ROZDZIAŁ VI. PRAWA KONSUMENTA

§ 14. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsument, który zawarł umowę o świadczenie Usługi AI ECO, ma prawo odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z zastrzeżeniem ust. 4 i 5 poniżej, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Konsument zobowiązany jest złożyć Usługodawcy jednoznaczne oświadczenie o odstąpieniu od umowy, w szczególności:
 - a) drogą elektroniczną na adres e-mail Usługodawcy;

b) za pośrednictwem formularza dostępnego w Panelu Klienta.

3. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

4. Rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu do odstąpienia:

a) Jeżeli Konsument podczas rejestracji zaznaczy pole wyboru o treści: „Wyrażam wyraźną zgodę na niezwłoczne rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i przyjmuję do wiadomości, że z chwilą pełnego wykonania Usługi przez Usługodawcę utracę prawo do odstąpienia od umowy” -- Usługodawca jest uprawniony do niezwłocznego rozpoczęcia świadczenia Usługi.

b) Jeżeli Konsument nie zaznaczy pola wyboru, o którym mowa w lit. a), Usługa zostaje uruchomiona automatycznie po upływie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

5. Utrata prawa do odstąpienia:

a) W przypadku, o którym mowa w ust. 4 lit. a), prawo do odstąpienia od umowy wygasa z chwilą pełnego wykonania Usługi przez Usługodawcę. Jeżeli w chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu Usługa była już w pełni wykonana, Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy ani zwrot uiszczonych opłat.

b) Jeżeli Konsument złoży oświadczenie o odstąpieniu po rozpoczęciu, lecz przed pełnym wykonaniem Usługi, Usługodawca może żądać wynagrodzenia za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia. Kwotę należną Usługodawcy oblicza się proporcjonalnie do zakresu spełnionego świadczenia, z uwzględnieniem ceny lub wynagrodzenia uzgodnionego w umowie.

6. Jeżeli Konsument odstępuje od umowy po rozpoczęciu Okresu Rozliczeniowego, lecz przed jego zakończeniem, Usługodawca zwraca Konsumentowi część opłaty abonamentowej odpowiadającą niewykorzystanym dniom Okresu Rozliczeniowego. Kwotę zwrotu oblicza się proporcjonalnie, dzieląc pełną opłatę abonamentową przez liczbę dni w danym Okresie Rozliczeniowym i mnożąc przez liczbę dni pozostałych do jego końca, licząc od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.

7. Usługodawca dokonuje zwrotu należnych płatności niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia o odstąpieniu, na rachunek bankowy wskazany przez Konsumenta w oświadczeniu o odstąpieniu od umowy.

ROZDZIAŁ VII. TRYB POSTĘPOWANIA W RAZIE AWARII, ZGŁASZANIE USTEREK

§ 15. Zgłaszanie usterek przez Usługobiorcę

1. Usługobiorca może zgłosić usterkę lub problem z działaniem Systemu Energetycznego lub samej Usługi AI ECO za pośrednictwem:
 1. Panelu Klienta – zakładka „Zgłoś usterkę“
 2. poczty elektronicznej na adres: kontakt@aieco.pl;
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
 1. imię i nazwisko lub nazwę Usługobiorcy,
 2. adres e-mail przypisany do konta,
 3. opis usterki lub problemu,
 4. kody błędów wyświetlane przez system (jeśli są widoczne),
3. Usługodawca potwierdza przyjęcie zgłoszenia niezwłocznie, nie później niż w ciągu 48 godzin od jego otrzymania.

§ 16. Czas reakcji i tryb usuwania usterek

1. Usługodawca podejmuje działania diagnostyczne i naprawcze w terminie 21 dni od dnia przyjęcia zgłoszenia.
2. W większości przypadków usterki możliwe do rozwiązania zdalnie są eliminowane bez konieczności wizyty serwisowej. W pozostałych przypadkach Usługodawca informuje Usługobiorcę o konieczności zorganizowania interwencji serwisowej na miejscu.
3. Zdalna naprawa nie jest objęta dodatkową opłatą w ramach aktywnej Subskrypcji. Ewentualna wizyta serwisowa fizyczna nie wchodzi w zakres Usługi AI ECO i jest przedmiotem odrębnej umowy lub wyceny.

ROZDZIAŁ VIII. REKLAMACJE

§ 17. Prawo do reklamacji

1. Usługobiorcy przysługuje prawo do złożenia reklamacji w przypadku, gdy Usługa AI ECO nie jest świadczona zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu lub jest świadczona w sposób nieprawidłowy.

2. Konsumentom przysługują ponadto uprawnienia wynikające z przepisów o niezgodności usługi cyfrowej z umową, określone w ustawie o prawach konsumenta — w szczególności prawo żądania doprowadzenia Usługi do zgodności z umową, prawo do obniżki ceny lub prawo do odstąpienia od umowy w przypadkach przewidzianych prawem.

§ 18. Tryb składania reklamacji

1. Reklamacje można składać:
 1. drogą elektroniczną na adres e-mail: kontakt@aieco.pl
 2. za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie www.aieco.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać:
 1. dane identyfikacyjne Usługobiorcy (imię i nazwisko lub nazwa firmy, adres e-mail przypisany do konta);
 2. opis przedmiotu reklamacji i zastrzeżeń dotyczących świadczonej Usługi;
 3. wskazanie żądania Usługobiorcy;
 4. datę złożenia reklamacji.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie **14 dni kalendarzowych** od daty jej otrzymania. Usługodawca niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Usługobiorcy drogą elektroniczną (e-mail).
5. W przypadku braku odpowiedzi na reklamację Konsumenta w terminie 21 dni od jej otrzymania przyjmuje się, że Usługodawca uwzględnił reklamację.
6. Usługobiorca niebędący Konsumentem zobowiązany jest do zgłoszenia reklamacji niezwłocznie po stwierdzeniu wady lub nieprawidłowości, nie później niż w ciągu 30 dni od jej wystąpienia, pod rygorem wygaśnięcia uprawnień reklamacyjnych.

§ 19. Pozasądowe rozstrzyganie sporów

1. Konsumentowi przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w szczególności:
 1. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu;

2. skorzystania z mediacji prowadzonej przez Inspekcję Handlową;
 3. skorzystania z platformy internetowego rozstrzygania sporów (ODR) pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.
2. Usługodawca deklaruje gotowość uczestniczenia w pozasądowym rozwiązywaniu sporów z Konsumentami.

ROZDZIAŁ IX. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 20. Odpowiedzialność Usługodawcy

1. Usługodawca zobowiązuje się do świadczenia Usługi AI ECO z należytą starannością, zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 1. przerwy w świadczeniu Usługi spowodowane czynnikami zewnętrznymi niezależnymi od Usługodawcy, w szczególności: awarią infrastruktury telekomunikacyjnej, przerwami w dostawie energii elektrycznej, siłą wyższą;
 2. brak możliwości dostarczenia danych z monitoringu wynikający z awarii lub braku łączności internetowej po stronie Systemu Energetycznego Usługobiorcy;
 3. działanie lub zaniechanie podmiotów trzecich, w tym producentów falowników, systemów magazynowania energii lub dostawców Internetu;
 4. brak kompatybilności Systemu Energetycznego Usługobiorcy z platformą Usługodawcy, o ile fakt ten był znany lub możliwy do ustalenia przed zawarciem umowy, a Usługobiorca nie ujawnił stosownych informacji;
 5. skutki przerw w świadczeniu Usługi wynikające z planowanych prac konserwacyjnych, o których Usługobiorca był uprzednio powiadomiony;
 6. decyzje Usługobiorcy podjęte na podstawie informacji z monitoringu, które doprowadziły do szkody, jeżeli informacje te były kompletne i prawidłowe w chwili ich dostarczenia.
3. Odpowiedzialność Usługodawcy wobec Usługobiorców niebędących Konsumentami ograniczona jest do wartości Opłaty Abonamentowej uiszczonej za Okres Rozliczeniowy, w którym powstała szkoda, z wyłączeniem utraconych korzyści.

4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za straty finansowe Usługobiorcy związane ze zmniejszoną produkcją energii lub wadliwym działaniem Systemu Energetycznego, które nastąpiły pomimo prawidłowego świadczenia Usługi.

§ 21. Odpowiedzialność Usługobiorcy

1. Usługobiorca ponosi odpowiedzialność za:
 1. podanie nieprawdziwych lub błędnych danych przy rejestracji,
 2. udostępnienie danych dostępowych do Panelu Klienta osobom nieuprawnionym,
 3. niewykonanie zaleconych przez Usługodawcę działań serwisowych leżących po stronie Usługobiorcy lub właściciela Systemu Energetycznego.

ROZDZIAŁ X. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

§ 22. Administrator danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Usługobiorców jest **4 Eco spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**, ul. Zagnańska 153, 25-563 Kielce.
2. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych Usługobiorca może kontaktować się z Usługodawcą pod adresem e-mail: rodo@4-eco.pl lub pod adresem siedziby.
3. Usługodawca przetwarza dane osobowe Usługobiorców zgodnie z RODO oraz polskimi przepisami wykonawczymi do RODO.

§ 23. Cel i podstawy prawne przetwarzania danych

1. Dane osobowe Usługobiorców przetwarzane są w następujących celach i na następujących podstawach prawnych:
 1. **zawarcie i wykonanie umowy** (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) – w zakresie niezbędnym do aktywacji i świadczenia Usługi, obsługi Panelu Klienta, wystawiania dokumentów sprzedaży, komunikacji w sprawach Subskrypcji,
 2. **wypełnienie obowiązków prawnych** (art. 6 ust. 1 lit. c RODO) – w zakresie wymaganym przez przepisy prawa podatkowego, rachunkowego i inne przepisy bezwzględnie obowiązujące,
 3. **prawnie uzasadniony interes Usługodawcy** (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) – w zakresie dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, zapobiegania

nadużyciom, doskonalenia Usługi i bezpieczeństwa systemu informatycznego,

4. **zgoda Usługobiorcy** (art. 6 ust. 1 lit. a RODO) – w zakresie marketingu bezpośredniego i przesyłania komunikatów handlowych drogą elektroniczną, o ile Usługobiorca udzielił takiej zgody.
2. Podanie danych osobowych niezbędnych do zawarcia umowy jest warunkiem zawarcia tej umowy; ich niepodanie uniemożliwia świadczenie Usługi.

§ 24. Zakres przetwarzanych danych

1. Usługodawca przetwarza dane osobowe Usługobiorców obejmujące w szczególności:
 1. dane identyfikacyjne: imię i nazwisko lub nazwa firmy, NIP (w przypadku przedsiębiorców),
 2. dane kontaktowe: adres e-mail, numer telefonu, adres korespondencyjny,
 3. dane dotyczące Subskrypcji i płatności: wybrany Pakiet Abonamentowy, historia płatności, dane dotyczące transakcji płatniczych (z wyłączeniem pełnych danych karty),
 4. dane techniczne Systemu Energetycznego: parametry pracy instalacji PV i magazynu energii, adres lokalizacji instalacji, kody błędów i awarii.

§ 25. Okres przechowywania danych

1. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania umowy przechowywane są przez czas trwania umowy, a po jej zakończeniu:
 1. przez okres wymagany przez przepisy prawa podatkowego i rachunkowego (co do zasady 5 lat od końca roku podatkowego, w którym wystawiono dokument),
 2. przez okres niezbędny do dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, nie dłużej niż przez okres przedawnienia roszczeń wynikających z umowy.
2. Dane przetwarzane na podstawie zgody przechowywane są do czasu cofnięcia zgody przez Usługobiorcę.

§ 26. Prawa Usługobiorcy w zakresie danych osobowych

1. Usługobiorcy przysługują następujące prawa w zakresie przetwarzania danych osobowych:

1. prawo dostępu do swoich danych osobowych,
 2. prawo do sprostowania danych,
 3. prawo do usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”) – w zakresie, w jakim dane nie są wymagane do realizacji obowiązków prawnych,
 4. prawo do ograniczenia przetwarzania,
 5. prawo do przenoszenia danych – w odniesieniu do danych przetwarzanych na podstawie umowy lub zgody, w sposób zautomatyzowany,
 6. prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu,
 7. prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, które nastąpiło przed jej cofnięciem,
 8. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa) w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza RODO.
2. Realizacja powyższych praw odbywa się na pisemny lub elektroniczny wniosek Usługobiorcy skierowany do Usługodawcy.

§ 27. Ochrona danych i poufność

1. Usługodawca stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne w celu ochrony danych osobowych Usługobiorców przed nieuprawnionym dostępem, ujawnieniem, zmianą lub zniszczeniem, odpowiednie do poziomu ryzyka związanego z przetwarzaniem.
2. Dane techniczne dotyczące działania Systemu Energetycznego Usługobiorcy, w tym informacje o produkcji energii, zużyciu i wydajności instalacji, traktowane są jako informacje poufne i nie są udostępniane osobom trzecim, z wyjątkiem:
 1. podmiotów przetwarzających dane na zlecenie Usługodawcy, np. dostawców infrastruktury chmurowej, operatorów systemów monitoringu, pod warunkiem zawarcia z nimi umów powierzenia przetwarzania danych,
 2. sytuacji wymaganych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa lub nakaz uprawnionego organu,
 3. sytuacji, gdy Usługobiorca udzielił wyraźnej zgody na udostępnienie danych.

3. Usługodawca może przetwarzać zanonimizowane lub zagregowane dane statystyczne dotyczące działania Systemów Energetycznych (bez możliwości identyfikacji konkretnych Usługobiorców) w celu doskonalenia Usługi, prowadzenia badań analitycznych i opracowywania materiałów edukacyjnych.

ROZDZIAŁ XI. PRZERWY TECHNICZNE I DOSTĘPNOŚĆ USŁUGI

§ 28. Poziom dostępności i prace konserwacyjne

1. Usługodawca dąży do zapewnienia ciągłości świadczenia Usługi AI ECO przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do planowych przerw technicznych związanych z konserwacją lub modernizacją systemu, o czym Usługobiorcy zostaną powiadomieni za pośrednictwem Panelu Klienta lub poczty elektronicznej co najmniej 48 godzin wcześniej. Planowe przerwy będą wykonywane w porach najmniej uciążliwych dla Usługobiorców.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z czynników leżących poza jego kontrolą, w szczególności z awarii sieci telekomunikacyjnych, przerw w dostawie energii elektrycznej do centrum danych lub ataków cybernetycznych.

ROZDZIAŁ XII. ZMIANY REGULAMINU I CENNIKA

§ 29. Zmiana Regulaminu

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku:
 1. zmian obowiązujących przepisów prawa,
 2. zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usługi,
 3. zmiany technologicznej wpływającej na warunki świadczenia Usługi,
 4. istotnych zmian w sposobie funkcjonowania Usługi.
2. O każdej zmianie Regulaminu Usługodawca powiadamia Usługobiorców z wyprzedzeniem co najmniej **14 dni** przed datą wejścia w życie nowej wersji, za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres przypisany do konta oraz poprzez publikację nowej wersji na stronie internetowej Usługodawcy.
3. Jeżeli Usługobiorca nie akceptuje zmian Regulaminu, przysługuje mu prawo do rezygnacji z Subskrypcji ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu Rozliczeniowego,

bez ponoszenia dodatkowych opłat, pod warunkiem złożenia oświadczenia o rezygnacji minimum 30 dni przed datą wejścia w życie zmian.

4. Brak rezygnacji w terminie, o którym mowa w ust. 3, uznawany jest za akceptację zmienionego Regulaminu.
5. Zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do umów zawartych i w pełni wykonanych przed datą ich wejścia w życie.

§ 30. Zmiana Cennika

1. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Cennika, w szczególności wysokości Opłat Abonamentowych.
2. O zmianie Cennika Usługodawca powiadamia Usługobiorców z wyprzedzeniem co najmniej **30 dni** przed datą, od której nowe ceny będą miały zastosowanie do odnawianych Subskrypcji.
3. Zmiana Cennika nie wpływa na Subskrypcję już opłaconą za bieżący Okres Rozliczeniowy — nowe ceny obowiązują od kolejnego odnowienia.
4. Jeżeli Usługobiorca nie akceptuje nowych cen, może zrezygnować z Subskrypcji zgodnie z § 12, ze skutkiem na koniec bieżącego Okresu Rozliczeniowego.

ROZDZIAŁ XIII. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 31. Prawo właściwe i właściwość sądu

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności postanowienia Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513) oraz ustawy o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796).
2. Wszelkie spory wynikłe z umowy o świadczenie Usługi AI ECO, jeżeli nie zostaną rozwiązane polubownie, podlegają rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy miejscowo:
 1. dla Konsumentów — zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 2. dla Usługobiorców niebędących Konsumentami — przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy.

§ 32. Zakaz cedowania

1. Usługobiorca nie może przenosić praw i obowiązków wynikających z umowy o świadczenie Usługi AI ECO na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej zgody Usługodawcy.
2. Usługodawca może przenosić prawa i obowiązki wynikające z umowy na podmioty powiązane lub następcę prawnego, informując o tym Usługobiorców na zasadach właściwych dla zmiany Regulaminu.

§ 33. Integralność Regulaminu

1. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub bezskuteczne na gruncie obowiązującego prawa, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień. Nieważne lub bezskuteczne postanowienie zostanie zastąpione postanowieniem, które w możliwie największym stopniu odpowiada celowi i zamiarowi stron.

§ 34. Wejście w życie

1. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 1.07.2026 r. i jest dostępny na stronie internetowej Usługodawcy pod adresem www.aieco.pl oraz w Panelu Klienta.
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do przechowywania archiwalnych wersji Regulaminu, dostępnych na żądanie Usługobiorcy.

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU

WZÓR FORMULARZA ODSZKADNIENIA OD UMOWY

(Formularz ten należy wypełnić i odesłać wyłącznie w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat: **4 Eco spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** ul. Zagnańska 153, 25-563 Kielce
e-mail: kontakt@aieco.pl

Ja/My () *niniejszym informuję/informujemy ()* o moim/naszym (*) odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

Usługa: AI ECO – Subskrypcja

Adres e-mail konta:

Data zawarcia umowy:

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Data:

Podpis konsumenta(-ów) *(wymagany wyłącznie jeżeli formularz przesyłany jest w wersji papierowej):*

(*) Niepotrzebne skreślić.

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU

CENNIK USŁUGI AI ECO

(Obowiązujący od dnia 1.07.2026 r..)

PAKIET	Raportowanie	Abonament miesięczny	Abonament roczny
PROTECT	Co 6 miesięcy	19,99zł brutto/mies.	239,88zł brutto/rok
PROTECT PREMIUM	Co kwartał	24,99zł brutto/mies.	299,88zł brutto/rok

Opłata Aktywacyjna (jednorazowa, wyłącznie dla Klientów Zewnętrznych): 399 zł brutto

Ceny brutto zawierają podatek VAT. Aktualny Cennik jest dostępny na stronie internetowej Usługodawcy.