

NEGOTIVO — Regulamin / Terms of Service

Table of Contents

NEGOTIVO — REGULAMIN APLIKACJI / TERMS OF SERVICE	1
CZĘŚĆ I — WERSJA POLSKA (WIAŻĄCA)	1
PART II — ENGLISH VERSION (FOR REFERENCE ONLY).....	17

NEGOTIVO — REGULAMIN APLIKACJI / TERMS OF SERVICE

Dokument dwujęzyczny — Wersja polska jest wersją wiążącą. W razie rozbieżności pierwszeństwo ma wersja polska.

Bilingual document — The Polish version is the binding version. In case of discrepancies, the Polish version prevails.

CZĘŚĆ I — WERSJA POLSKA (WIAŻĄCA)

WARUNKI KORZYSTANIA Z APLIKACJI NEGOTIVO

INFORMACJA O WERSJI BETA / MVP

Aplikacja Negotivo znajduje się obecnie w początkowej fazie uruchomienia (Minimum Viable Product). Funkcje, funkcjonalność i dostępność usług, które nie wpływają na prawa i obowiązki Użytkowników mogą ulec zmianie bez uprzedniego powiadomienia. Korzystając z Usług w tym okresie, Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Aplikacja jest w fazie aktywnego rozwoju i może zawierać błędy lub ograniczenia. Operator nie gwarantuje nieprzerwanego działania usługi ani pełnej dostępności funkcji w okresie beta.

§ 1. Postanowienia wstępne i podmiot świadczący Usługi

1. Właścicielem i Operatorem Aplikacji jest **NEGOTIVO Prosta Spółka Akcyjna** z siedzibą w Puławach, przy ul. Ignacego Mościckiego 1, 24-110 Puławy.
2. W każdej sprawie związanej z funkcjonowaniem Aplikacji Użytkownik może skontaktować się z Operatorem pod adresem e-mail: **office@negotivo.com**. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 (DSA), adres ten stanowi również wyznaczony punkt kontaktowy dla organów państw członkowskich UE, Komisji Europejskiej, Rady ds. Usług Cyfrowych oraz Użytkowników.

3. Niniejsze Warunki korzystania stanowią regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Warunki korzystania skierowane są zarówno do Konsumentów, jak i Przedsiębiorców (w tym mikroprzedsiębiorców i MŚP) oraz Kuratorów (B2B) korzystających z Aplikacji. Wszelkie postanowienia ograniczające prawa lub zwiększające odpowiedzialność ponad granice wyznaczone prawem, nie mają zastosowania do Konsumentów.
5. **Wyłączenie zastosowania prawnego:**
 - **Negotivo jest platformą technologiczną (Cyfrową Pierwszą > Pomocą Prawną)** opartą na sztucznej inteligencji, > automatyzującą procesy tworzenia pism i analizy sporów z > wykorzystaniem sieci Bayesowskich i architektury RAG;
 - **Negotivo NIE jest kancelarią prawną**, nie świadczy usług > doradztwa prawnego, nie udziela wiążących porad prawnych ani > nie reprezentuje Użytkowników przed sądami czy urzędami;
 - **Negotivo NIE jest podmiotem ADR** (Alternative Dispute > Resolution) w rozumieniu Dyrektywy 2013/11/UE i nie > uczestniczy w procedurach rozwiązywania sporów na podstawie > Rozporządzenia ODR (UE) nr 524/2013 jako uprawniony organ;
 - **Negotivo nie wydaje wiążących wyroków ani decyzji** > arbitrażowych. Pisma oraz porozumienia (w tym oparte na > technologii blockchain) wygenerowane przez Aplikację stanowią > wyłącznie projekty do samodzielnego wykorzystania przez > Użytkownika.

§ 2. Definicje

Ilekoć w niniejszych Warunkach korzystania użyto poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć:

- 1) **Aplikacja lub Negotivo** – oprogramowanie udostępniane przez > Operatora w formie aplikacji mobilnej (iOS/Android) oraz panelu > webowego (negotivo.com), służące do zarządzania sporami, analizy > luk i generowania projektów dokumentów;
- 2) **Auto-Settlement** – funkcjonalność Aplikacji umożliwiająca > automatyczne rozwiązywanie określonych Sporów na podstawie > wstępnie skonfigurowanych reguł ustalonych przez Odpowiadającego, > bez wymagania ręcznego przeglądu dla każdego indywidualnego > przypadku;
- 3) **Cennik** – zestawienie przedstawiające rodzaje dostępnych > odpłatnych Usług, opłat Pay-per-use, subskrypcji oraz powiązanych > z nimi Okresów Abonamentowych, dostępne w Aplikacji oraz na > stronie internetowej Operatora;

- 4) **ChainProof** – funkcjonalność Aplikacji umożliwiająca generowanie > weryfikowalnych porozumień przedsądowych z wykorzystaniem > technologii blockchain, zapewniająca niezmiennosc ustaleń;
- 5) **Formularz Rejestracyjny** – interaktywny formularz elektroniczny > dostępny w Aplikacji, służący do założenia Konta przez Klienta, > wymagający podania niezbędnych danych;
- 6) **Kodeks cywilny** – ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks > cywilny (t.j. Dz.U. 2023 poz. 1610 ze zm.);
- 7) **Konsument** – osoba fizyczna dokonująca z Operatorem czynności > prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą > lub zawodową;
- 8) **Klient** - osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna > nieposiadająca osobowości prawnej zawierająca z Operatorem Umowę;
- 9) **Konto** – zindywidualizowana i zabezpieczona przestrzeń > udostępniona Klientowi w ramach Aplikacji po dokonaniu > rejestracji, w której gromadzone są dane Klienta oraz historia > prowadzonych przez niego Sporów;
- 10) **Kurator** – zewnętrzny specjalista, ekspert lub mediator > posiadający przypisaną rolę w systemie, z uprawnieniami do > wspierania procesu rozwiązywania konkretnych Sporów przypisanych > do jego Konta przez Użytkownika lub Operatora;
- 11) **Moduł AI** – zintegrowany z Aplikacją system sztucznej > inteligencji (wykorzystujący m.in. model Gemini 2.5 Pro oraz > autorską technologię Negative Exclusion), służący do automatycznej > analizy treści zgłoszeń i generowania propozycji pism;
- 12) **Odpowiadający** – podmiot, który otrzymuje zgłoszenie o powstaniu > Sporu zainicjowanego przez Użytkownika za pośrednictwem Aplikacji > lub z wykorzystaniem jej integracji;
- 13) **Okres Abonamentowy** – czas określony w Cenniku, uprawniający > określonego Użytkownika do korzystania z subskrypcyjnych > funkcjonalności Aplikacji;
- 14) **Operator** – NEGOTIVO Prosta Spółka Akcyjna z siedzibą w > Puławach, ul. Ignacego Mościckiego 1, 24-110 Puławy, KRS: > 0001197501, NIP: 7162849640, REGON: 542861449;
- 15) **Opłata / Opłata Abonamentowa** – wynagrodzenie uiszczane przez > Użytkownika na rzecz Operatora z tytułu korzystania z odpłatnych > funkcjonalności Aplikacji, w tym w modelu jednorazowym > (Pay-per-use) lub cyklicznym.
- 16) **Przedsiębiorca** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka > organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, korzystająca z > Aplikacji w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą lub > zawodową;

- 17) **Warunki Korzystania (Terms of Service)** – niniejszy dokument > określający zasady i warunki świadczenia przez Operatora usług > drogą elektroniczną w ramach Aplikacji Negotivo.
- 18) **Składający Skargę** – Użytkownik, który – za pośrednictwem > Aplikacji – może przeanalizować Spór oraz podjąć próbę jego > rozwiązania;
- 19) **Spór** – reklamacja, wezwanie, skarga lub inna sprawa (np. > motoryzacyjna, ubezpieczeniowa, konsumencka) wprowadzona do > Aplikacji przez Użytkownika w celu przeprowadzenia analizy lub > wygenerowania projektu pisma;
- 20) **Umowa** – umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną na > zasadach określonych w Warunkach Korzystania, zawierana pomiędzy > Klientem a Operatorem z chwilą aktywacji Konta;
- 21) **Urządzenie** – urządzenie elektroniczne (np. smartfon, tablet, > komputer PC) pozwalające na dostęp do sieci Internet, na którym > Użytkownik uruchamia Aplikację;
- 22) **Usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną przez Operatora, > polegające na zapewnieniu Klientom i Użytkownikom dostępu do > funkcjonalności Aplikacji;
- 23) **Ustawa o prawach konsumenta** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o > prawach konsumenta (t.j. Dz.U. 2023 poz. 2759 ze zm.).
- 24) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia > 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. > Dz.U. 2020 poz. 344 ze zm.).
- 25) **Użytkownik** – osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat i posiada > pełną zdolność do czynności prawnych, korzystająca z Aplikacji, > niezależnie od roli, w jakiej występuje.
- 26) **Zewnętrzna Platforma Sprzedażowa** – zewnętrzny system e-commerce > lub marketplace (np. Shopify), z którym Aplikacja Negotivo może > być zintegrowana na życzenie Przedsiębiorcy w celu automatyzacji > obsługi Sporów.

§ 3. Usługi świadczone przez Operatora

1. Operator świadczy Usługi za pośrednictwem Aplikacji na zasadach określonych w Warunkach Korzystania.
2. Użytkownik w ramach Aplikacji może skorzystać w szczególności z następujących Usług:
 1. **Usługa Konta** – utworzenie i utrzymanie indywidualnego > profilu Klienta z historią zgłoszeń i rozstrzygnięć;
 2. **Generator projektów pism (QuickResolve)** – zautomatyzowane > tworzenie projektów formalnych pism (reklamacji, odwołań, > wezwań) na podstawie wprowadzonych danych, udostępniane w > formacie PDF;

3. **Asystent negocjacji (SmartSettle)** – moduł wspierający > proces komunikacji między stronami Sporu, generujący > propozycje odpowiedzi i scenariusze rozwiązania Sporu;
 4. **ChainProof** – generowanie weryfikowalnych porozumień > przedsądowych wykorzystujących technologię blockchain do > zapewnienia niezmienności i certyfikacji ustaleń;
 5. **Auto-Settlement** – automatyczne rozwiązywanie określonych > Sporów na podstawie wstępnie skonfigurowanych reguł ustalonych > przez Odpowiadającego, bez wymagania ręcznego przeglądu dla > każdego indywidualnego przypadku;
 6. **Zarządzanie Użytkownikami i raportowanie (Panel B2B)** – > umożliwia Przedsiębiorcom konfigurowanie integracji Aplikacji > przez przypisywanie spraw do Kuratorów oraz dostęp do > zagregowanych statystyk.
3. Operator zastrzega sobie prawo do modyfikacji, rozwijania i usuwania funkcjonalności Aplikacji w ramach jej cyklu życia.
 4. Korzystanie z funkcji Auto-Settlement oraz ChainProof kreuje bezpośrednie, prawnie wiążące porozumienie wyłącznie między Składającym Skargę a Odpowiadającym. Operator nie jest stroną takich porozumień, nie gwarantuje ich wykonania ani nie prowadzi egzekucji ich postanowień.

§ 4. Korzystanie z Aplikacji i wymogi techniczne

1. Do prawidłowego korzystania z Aplikacji niezbędne jest spełnienie następujących wymagań technicznych:
 1. Urządzenie mobilne (smartfon/tablet) z systemem iOS lub Android > w obsługiwanej, najnowszej wersji lub do dwóch wersji wstecz;
 2. przeglądarka internetowa dla wersji webowej (np. Chrome, Safari, > Firefox, Edge) z obsługą standardu HTML5, JavaScript i plików > cookies;
 3. stabilne szerokopasmowe połączenie z siecią Internet;
 4. aktywne konto poczty elektronicznej (e-mail).
2. Operator nie jest dostawcą usług transmisji danych. Koszty połączenia z siecią Internet ponosi Użytkownik.
3. Aplikacja wykorzystuje technologie chmurowe oraz zewnętrzne interfejsy API. Operator dołoży wszelkich starań, aby transmisja danych za pomocą Internetu była bezpieczna, stosując szyfrowanie (TLS 1.2+), infrastrukturę Google Cloud Platform (lokalizacja EU) oraz bezpieczne zarządzanie tokenami dostępowymi.

4. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że korzystanie z Usług świadczonych drogą elektroniczną, ze względu na publiczny charakter sieci Internet, może wiązać się ze standardowym ryzykiem. W celu minimalizacji zagrożeń, Użytkownik powinien:
 1. korzystać z aktualnego oprogramowania antywirusowego oraz zapór > sieciowych (firewall);
 2. na bieżąco aktualizować systemy operacyjne na swoim Urządzeniu;
 3. unikać niebudzących zaufania sieci publicznych przy logowaniu do > Aplikacji.
5. Operator zastrzega prawo do przeprowadzania przerw technicznych, niezbędnych do zmiany lub aktualizacji Aplikacji. Operator dołoży starań, by przerwy te miały miejsce w godzinach o najmniejszym obciążeniu ruchu (np. nocnych).

§ 5. Rejestracja i Konto

1. Przeglądanie podstawowych informacji w Aplikacji może odbywać się bez konieczności ponoszenia przez Klienta Opłat, jednakże pełen dostęp do Usług (w tym generowania projektów pism) może wymagać uiszczenia Opłat.
2. Rejestracja jest dobrowolna i nieodpłatna w zakresie Konta podstawowego.
3. Rejestracja następuje poprzez wypełnienie Formularza Rejestracyjnego oraz ustanowienie hasła, lub poprzez bezpieczną autoryzację zewnętrzną (Google, Facebook, Apple OAuth).
4. Z chwilą pomyślnego zakończenia rejestracji dochodzi do zawarcia pomiędzy Operatorem a Klientem Umowy o świadczenie usługi prowadzenia Konta na czas nieoznaczony.
5. Klient jest zobowiązany do podawania wyłącznie prawdziwych i aktualnych danych. Podawanie fałszywych informacji stanowi naruszenie Warunków Korzystania.
6. Zabronione jest udostępnianie danych do logowania osobom trzecim. Użytkownik ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania dokonywane za pośrednictwem Konta, z którego korzysta. W przypadku Klientów będących Przedsiębiorcami, współdzielenie Konta przez pracowników odbywa się na wyłączone ryzyko Przedsiębiorcy.

§ 6. Role Użytkowników i Proces Rozwiązywania Sporów

1. Użytkownicy mogą występować na Platformie w określonych rolach:
 1. Składający Skargę – ma możliwość złożenia Skargi, dołączania > dowodów (np. zdjęć) oraz akceptacji lub odrzucenia propozycji > wygenerowanej przez AI lub zaproponowanej przez drugą stronę;

2. Odpowiadający – ma możliwość przeglądu Skarg, kategoryzowania > ich, przypisywania do Kuratorów i korzystania z Modułu AI w > celu wygenerowania projektu pisma zawierającego odpowiedź na > Skargę.
2. Po wprowadzeniu danych przez Składającego Skargę, Spór przechodzi przez zautomatyzowane fazy:
 1. przyjęcie i weryfikacja braków;
 2. analiza AI i RAG;
 3. powiadomienie Odpowiadającego;
 4. negocjacje (SmartSettle);
 5. rozwiązanie lub wygenerowanie formalnego pisma kończącego proces > w Aplikacji.
6. Odpowiadający będący Przedsiębiorcami mogą skonfigurować w panelu reguły automatycznego rozstrzygania Sporów (np. automatyczna akceptacja zwrotu dla kwot poniżej pewnego progu), przy czym:
 1. ustalając te progi, Odpowiadający przyjmuje pełną > odpowiedzialność za wyniki Auto-Settlement oraz
 2. Składający skargę zachowuje prawo do odrzucenia oferty z > automatycznego rozliczenia i żądania zaangażowania człowieka > (Kuratora lub pracownika Sprzedawcy).
7. Klient może występować w ramach Aplikacji zarówno w roli Składającego Skargę w jednej sprawie, jak i Odpowiadającego w innej.

§ 7. Płatności

1. Korzystanie z Aplikacji może mieć charakter darmowy (Freemium) lub odpłatny, zgodnie z obowiązującym i aktualnym Cennikiem.
2. Aplikacja oferuje płatności w modelach:
 1. pay-per-use – jednorazowe Opłaty za daną Usługę lub
 2. subskrypcja – stała, cykliczna Opłata Abonamentowa obejmująca > masowe zarządzanie Sporami, analitykę, rozbudowane integracje > z Zewnętrznymi Platformami Sprzedażowymi i nielimitowany > dostęp do funkcji AI w ramach wybranego pakietu.
3. Ceny podane w Aplikacji są cenami brutto (zawierają należny podatek VAT).
4. Za dzień dokonania płatności uznaje się dzień zaksięgowania środków na rachunku bankowym Operatora lub otrzymania autoryzacji od operatora płatności (np. Stripe, PayU, systemy wbudowane Apple/Google).

5. W przypadku Klientów korzystających z Aplikacji na systemie iOS lub Android, płatności (w tym za subskrypcje lub pakiety pay-per-use) realizowane są odpowiednio za pośrednictwem konta Apple ID lub konta Google Użytkownika, zgodnie z regulaminem sklepu Apple App Store lub Google Play. Opłata zostanie pobrana z konta Apple ID lub konta Google w momencie potwierdzenia zakupu.
6. W przypadku subskrypcji odnawialnych, subskrypcja odnawia się automatycznie, chyba że automatyczne odnawianie zostanie wyłączone w ustawieniach konta Apple ID lub konta Google Play co najmniej 24 godziny przed końcem bieżącego okresu rozliczeniowego. Konto Użytkownika zostanie obciążone opłatą za odnowienie w ciągu 24 godzin przed zakończeniem bieżącego okresu, zgodnie z aktualnym Cennikiem.
7. Użytkownik może zarządzać swoimi subskrypcjami i wyłączyć automatyczne odnawianie, przechodząc do Ustawień Konta na swoim Urządzeniu (odpowiednio dla systemu iOS lub Android) po dokonaniu zakupu. Rezygnacja w trakcie trwania aktywnego okresu subskrypcji nie skutkuje zwrotem opłaty za niewykorzystaną część tego okresu, chyba że przepisy prawa, regulamin Apple lub regulamin Google stanowią inaczej.
8. W przypadku płatności dokonywanych za pośrednictwem Apple App Store lub Google Play, płatność Użytkownika jest pobierana odpowiednio przez Apple lub Google zgodnie z regulaminami tych sklepów, a następnie rozliczana z Operatorem. W relacji pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem przyjmuje się, że Opłata zostaje uiszczona z chwilą skutecznego obciążenia konta Apple ID lub konta Google Użytkownika.

§ 8. Prawa Konsumenta, prawo Odstąpienia od Umowy i rękojmia

1. Użytkownik będący Konsumentem (lub Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta) ma prawo odstąpić od Umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podania przyczyny. Aby z niego skorzystać, należy wysłać jednoznaczne oświadczenie na adres office@negotivo.com lub adres siedziby Operatora. Formularz odstąpienia znajduje się w Załączniku nr 1 do Warunków Korzystania.
2. Zgodnie z art. 38 pkt 13 Ustawy o prawach konsumenta, prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umów o dostarczanie treści cyfrowych niedostarczanych na nośniku materialnym (np. wygenerowanie projektu pisma, certyfikatu blockchain), jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za wyraźną i uprzednią zgodą Konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy i po poinformowaniu go przez Operatora o utracie tego prawa. Podjęcie akcji wygenerowania pisma oznacza utratę prawa do odstąpienia.
3. Zgodność Usługi Cyfrowej z Umową (Rękojmia konsumencka):
 1. Operator dostarcza Usługę (w tym treści cyfrowe) zgodnie z > Umową;
 2. w przypadku ujawnienia niezgodności Usługi z Umową, Konsument ma > prawo żądać doprowadzenia jej do zgodności, a w określonych > ustawowo przypadkach – żądać obniżenia ceny lub odstąpić od > Umowy (jeżeli

doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe lub > wiąże się z nadmiernymi kosztami).

3. z uwagi na charakterystykę sztucznej inteligencji > (probabilistyczny charakter odpowiedzi), dostarczenie pisma > zawierającego subiektywnie "niesatysfakcjonującą" strategię > (lecz wygenerowanego zgodnie ze stanem faktycznym wprowadzonym > do promptu) nie stanowi niezgodności Usługi z Umową, jeśli > technicznie spełnia ona swoje zadanie.

§ 9. Obowiązki Użytkownika i Klienta oraz zakazane działania

1. Klienci oraz Użytkownicy są zobowiązani do korzystania z Aplikacji w sposób zgodny z prawem powszechnie obowiązującym, Warunkami Korzystania oraz dobrymi obyczajami.
2. Zabronione jest kopiowanie, dekompilacja, inżynieria wsteczna, jak również zautomatyzowane pobieranie danych (scraping, data harvesting) z Aplikacji. Użytkownik oraz Klient nie mogą podejmować działań mających na celu obejście zabezpieczeń lub odkrycie kodu źródłowego i logiki modeli AI.
3. Użytkownikowi oraz Klientowi zabrania się wykorzystywania funkcjonalności Aplikacji oraz wyników wygenerowanych w ramach Aplikacji do trenowania, tworzenia lub modyfikowania jakichkolwiek własnych lub zewnętrznych modeli sztucznej inteligencji.
4. Zabronione jest przysyłanie do Aplikacji (w promptach, dokumentach lub jako zdjęcia dowodowe) treści bezprawnych, obraźliwych, naruszających dobra osobiste osób trzecich, wulgarnych, materiałów pornograficznych.
5. Klient zobowiązuje się zwolnić Operatora z wszelkiej odpowiedzialności wobec osób trzecich, wynikającej z naruszenia przez Klienta (w tym Użytkownika działającego w imieniu Klienta) praw autorskich, dóbr osobistych, wprowadzania fałszywych dowodów do Sprawy czy naruszenia ochrony danych osobowych. W przypadku skierowania roszczeń przeciwko Operatorowi z winy Klienta (w tym Użytkownika działającego w imieniu Klienta), Klient pokryje wszelkie koszty prawne, zasądzone odszkodowania oraz kary.

§ 10. Zastrzeżenia dotyczące systemów Sztucznej Inteligencji (AI Act)

1. Użytkownik jest wyraźnie informowany i przyjmuje do wiadomości, że Aplikacja wykorzystuje systemy sztucznej inteligencji (LLM/SLM, w szczególności model Gemini) do analizy spraw i generowania projektów pism oraz ugodowych propozycji w module SmartSettle.
2. Ze względu na probabilistyczną naturę sztucznej inteligencji, Operator nie gwarantuje, że wygenerowane dokumenty będą zawsze pozbawione błędów lub nieścisłości logicznych.

3. Moduły AI mogą wygenerować identyczne lub bardzo zbliżone treści dla różnych Użytkowników wprowadzających analogiczne dane wejściowe.
4. Ostateczna decyzja o zatwierdzeniu, wydrukowaniu, wysłaniu pocztą tradycyjną lub elektroniczną wygenerowanego projektu pisma należy wyłącznie do Użytkownika. Użytkownik ma bezwzględny obowiązek dokładnego przeczytania i weryfikacji dokumentu.
5. Operator stosuje mechanizm *Negative Exclusion*, który ma na celu wykluczanie wadliwych argumentów prawnych z procesu generowania, jednak mechanizm ten ma charakter minimalizowania błędów, a nie udzielania gwarancji prawnych.
6. Operator oświadcza, że nie wykorzystuje danych osobowych ani poufnych dokumentów wgrywanych przez Użytkowników do trenowania modeli sztucznej inteligencji. Dostawca usług AI przetwarza dane wyłącznie na podstawie umowy o przetwarzaniu danych, która wyklucza wykorzystywanie danych Użytkowników do trenowania publicznych modeli AI

§ 11. Ochrona Praw Własności Intelektualnej

1. Jeżeli nie zostało to wprost wyłączone, Operatorowi przysługują wszelkie prawa własności intelektualnej do Aplikacji jako całości oraz jej poszczególnych elementów (w tym kodu źródłowego, interfejsu, map tematycznych sporów i znaków towarowych).
2. Na czas obowiązywania Umowy, Operator udziela Użytkownikowi ograniczonej, niewyłącznej, nieprzenoszalnej (bez prawa do sublicencjonowania) i odwołalnej licencji na korzystanie z Aplikacji wyłącznie zgodnie z jej przeznaczeniem, wynikającym z Warunków Korzystania.
3. Użytkownik zachowuje prawa autorskie do wprowadzanych przez siebie tekstów i załączników. Wprowadzając je, Użytkownik udziela Operatorowi nieodpłatnej, niewyłącznej licencji na ich przetwarzanie, formatowanie i publiczne udostępnianie w panelach zaangażowanych stron, wyłącznie w celu realizacji Usług w ramach Aplikacji Negotivo.

§ 12. Wyłączenia i ograniczenia odpowiedzialności Operatora

1. W stosunku do Użytkowników będących Przedsiębiorcami:
 1. odpowiedzialność Operatora jest ograniczona wyłącznie do szkody > wyrządzonej z winy umyślnej. Całkowicie wyłączona zostaje > odpowiedzialność za utracone korzyści (lucrum cessans), a > także za szkody pośrednie (np. kary umowne, utrata dobrego > imienia);
 2. maksymalna, łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Operatora > wobec Przedsiębiorcy ograniczona jest do kwoty odpowiadającej > wysokości Opłat uiszczonych przez niego w ciągu ostatnich 12 > miesięcy, nie więcej jednak niż 100 EUR.

2. W stosunku do Konsumentów ograniczenia, wskazane w ust. 1 powyżej, nie mają zastosowania. Odpowiedzialność Operatora regulują odpowiednie przepisy prawa.
3. Operator nie gwarantuje sukcesu w zakresie rezultatu Sporu, jak również w maksymalnie prawnie dopuszczalnym zakresie wyłącza się odpowiedzialność Operatora za uzyskanie przez Klienta oczekiwanych rezultatów Sporu.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie, nienależyte wykonanie lub opóźnienie w wykonaniu swoich zobowiązań, jeżeli jest to wynikiem okoliczności pozostających poza rozsądną kontrolą Operatora (siła wyższa). Zalicza się do nich w szczególności: pożary, powodzie, strajki, ataki hackerskie (np. ataki DDoS o istotnej skali), niedostępność systemów zewnętrznych dostawców (np. Google Cloud Platform, Vertex AI, operatorów płatności) czy nagłe zmiany w prawie zakazujące stosowania technologii AI.

§ 13. Zgłaszanie nielegalnych treści (Digital Services Act - DSA)

1. Operator nie ma obowiązku monitorowania publikowanych i przechowywanych przez Użytkowników treści w ramach Aplikacji.
2. Operator nie ponosi odpowiedzialności za przechowywane dane, chyba że:
 - 1) posiada wiarygodną wiedzę o ich bezprawnym charakterze i nie > podejmuje niezwłocznych działań w celu ich usunięcia;
 - 2) otrzymał urzędowy nakaz usunięcia treści.
3. Operator umożliwia każdemu dokonanie zgłoszenia treści, które według podmiotu zgłaszającego stanowią treści nielegalne, a które to treści udostępniane są przy wykorzystaniu Usług świadczonych przez Operatora. Zgłoszenia mogą być przesyłane drogą elektroniczną na następujący adres Operatora: office@negotivo.com.
4. Aby zgłoszenie zostało uznane za skutecznie złożone musi zawierać:
 - 1) wystarczająco uzasadnione wyjaśnienie powodów, dla których dana > osoba lub dany podmiot zarzucają, że odpowiednie informacje > stanowią nielegalne treści;
 - 2) jasne wskazanie dokładnej elektronicznej lokalizacji informacji, > takiej jak dokładny adres URL lub dokładne adresy URL, oraz w > stosownych przypadkach, dodatkowe informacje umożliwiające > identyfikację nielegalnych treści, stosownie do rodzaju treści i > konkretnego rodzaju usługi hostingu;
 - 3) imię i nazwisko lub nazwę oraz adres e-mail osoby lub podmiotu > dokonujących zgłoszenia, z wyjątkiem zgłoszenia dotyczącego > informacji uznawanych za związane z jednym z przestępstw, o > których mowa w art. 3-7 Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady > 2011/93/UE z dnia 13 grudnia 2011 r. w sprawie zwalczania > niegodziwego traktowania w celach seksualnych i wykorzystywania > seksualnego dzieci oraz pornografii dziecięcej, zastępującej > decyzję ramową Rady 2004/68/WSiSW;

- 4) oświadczenie potwierdzające powzięte w dobrej wierze przekonanie > osoby lub podmiotu dokonujących zgłoszenia, że informacje i > zarzuty w nim zawarte są prawidłowe i kompletne.
5. Zawiadomienie w pierwszej kolejności jest analizowane pod względem prawidłowości. Operator bez zbędnej zwłoki powiadomi podmiot zgłaszający o którym mowa powyżej o swojej decyzji w odniesieniu do informacji, których dotyczy zgłoszenie, przekazując informacje na temat możliwości odwołania się od podjętej decyzji.
6. Po analizie zgłoszenia, o którym mowa w ust. 4 powyżej, jeżeli okoliczności potwierdzają wystąpienie naruszenia, Operator podejmuje działania określone w ust. 7 – 8 poniżej.
7. Operator wzywa Użytkownika do zaprzestania naruszeń opisanych powyżej, stosownie uzasadniając takie wezwanie, przed zawieszeniem świadczenia Usług, chyba, że brak natychmiastowego zawieszenia świadczenia Usług spowoduje ryzyko destabilizacji infrastruktury Operatora lub podmiotów trzecich, bądź też, jeżeli zawieszenie świadczenia Usług wynika z decyzji uprawnionego organu.
8. Operator po skorzystaniu z uprawnienia do zawieszenia Usług, prześle Użytkownikowi uzasadnienie swojej decyzji, zawierające:
 - 1) fakty i okoliczności, na podstawie których podjęto decyzję, w tym > w stosownych przypadkach informację czy decyzję podjęto na > podstawie zgłoszenia dokonanego przez osobę trzecią, czy na > podstawie dobrowolnych czynności sprawdzających prowadzonych z > własnej inicjatywy oraz gdy jest absolutnie niezbędne, tożsamość > zgłaszającego;
 - 2) w stosownych przypadkach informację na temat wykorzystania > zautomatyzowanych środków podczas podejmowania decyzji, w tym > informację czy decyzję podjęto w odniesieniu do treści wykrytych > lub zidentyfikowanych z wykorzystaniem zautomatyzowanych > środków;
 - 3) jeżeli decyzja dotyczy potencjalnie nielegalnych treści, wskazanie > podstawy prawnej, na której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia > dotyczące powodów, dla których na tej podstawie uznaje się dane > informacje za nielegalne treści;
 - 4) jeżeli decyzja opiera się na zarzucanej niezgodności treści z > warunkami korzystania z Usług, wskazanie podstawy umownej, na > której opiera się decyzja, oraz wyjaśnienia dotyczące powodów, dla > których uznaje się dane treści za niezgodne z tą podstawą;
 - 5) jasne i przyjazne dla Klienta informacje na temat przysługujących > mu możliwości odwołania się od decyzji, w szczególności w > stosownych przypadkach za pośrednictwem wewnętrznych mechanizmów > rozpatrywania skarg, pozasądowego rozstrzygania sporów i sądowych > środków odwoławczych.

9. Wszelkie dane dotyczące Użytkownika, którego dotyczy zawiadomienie wraz z użytym adresem IP z którego dokonano określonego działania Operator ma prawo zachować i udostępnić podmiotom trzecim w przypadku, gdy tak będą nakazywać przepisy prawa także po zablokowaniu bądź usunięciu dostępu do Konta dla Użytkownika.
10. Operator ustanawia punkt kontaktowy, który umożliwia organom państw członkowskich UE, Komisji UE oraz Radzie Usług Cyfrowych prowadzenie z nim bezpośredniej komunikacji elektronicznej w sprawach związanych z realizacją obowiązków wynikających z DSA. Przedmiotowa komunikacja może odbywać się poprzez wyznaczony do tego, następujący adres: office@negotivo.com lub formularz dostępny na stronie internetowej Operatora. Komunikacja prowadzona w ramach punktu kontaktowego prowadzona jest w języku polskim lub języku angielskim.

§ 14. Reklamacje dotyczące Usług

1. Wszelkie reklamacje z tytułu nieprawidłowej realizacji umowy przez Operatora lub nieprawidłowego działania Aplikacji, należy zgłaszać Operatorowi za pośrednictwem korespondencji e-mail wysłanej na adres: office@negotivo.com lub poprzez zgłoszenie problemu z poziomu panelu dostępnego po zalogowaniu się do Aplikacji.
2. Potwierdzenie złożenia reklamacji Użytkownik otrzyma na adres e-mail powiązany z Kontem.
3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać:
 1. dane Klienta oraz Użytkownika,
 2. adres e-mail,
 3. przedmiot reklamacji;
 4. wskazanie daty wystąpienia problemu i czas jego trwania.
4. Prawidłowo zgłoszone reklamacje zostaną rozpatrzone niezwłocznie, jednak nie później niż w ciągu 14 dni liczonych od momentu otrzymania reklamacji od Użytkownika.
5. Operator poinformuje Użytkownika za pomocą poczty elektronicznej o sposobie rozpatrzenia reklamacji.
6. W przypadku, gdy podane w zgłoszeniu reklamacyjnym dane lub informacje wymagają uzupełnienia, Operator zwraca się, przed rozpatrzeniem reklamacji, do Użytkownika o ich uzupełnienie. Czas udzielenia dodatkowych wyjaśnień przez Użytkownika przedłuża okres rozpatrywania reklamacji.
7. W przypadku, nieuwzględnienia reklamacji Użytkownika będącego Konsumentem, Konsument może skorzystać m.in. z:
 1. mediacji prowadzonej przez właściwy terenowo Wojewódzki > Inspektorat Inspekcji Handlowej, do którego należy się zwrócić > z wnioskiem o mediację.

Co do zasady postępowanie jest > bezpłatne. Wykaz Inspektoratów znajduje się tutaj: > https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595;

2. pomocy właściwego terenowo stałego polubownego sądu > konsumenckiego działającego przy Wojewódzkim Inspektoracie > Inspekcji Handlowej, do którego należy złożyć wniosek o > rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym. Co do zasady > postępowanie jest bezpłatne. Wykaz sądów dostępny jest pod > adresem:
https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596;
3. bezpłatnej pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika > konsumentów.

§ 15. Wymogi specyficzne dot. Apple App Store oraz Google Play

W przypadku korzystania z aplikacji mobilnej Negotivo za pośrednictwem środowiska iOS (Apple) lub Android (Google), Użytkownik wyraża zgodę na dodatkowe wymogi:

- 1) Niniejsze Warunki Korzystania stanowią umowę zawartą wyłącznie > pomiędzy Operatorem a Użytkownikiem, a nie z firmą Apple Inc. > („Apple”) czy Google LLC (Google”). Operator, a nie Apple ani > Google, ponosi wyłączną odpowiedzialność za Aplikację oraz jej > zawartość.
- 2) Licencja udzielona Klientowi oraz Użytkownikowi jest ograniczona do > niezbywalnego prawa do korzystania z Aplikacji na produkcie marki > Apple lub urządzeniu z systemem Android, które Klient lub > Użytkownik posiada lub kontroluje, zgodnie z "Apple Media > Services Terms and Conditions" lub odpowiednio "Google Play > Terms of Service".
- 3) Operator jest wyłącznie odpowiedzialny za świadczenie usług wsparcia > i konserwacji. Apple oraz Google nie mają absolutnie żadnego > obowiązku świadczenia jakichkolwiek usług wsparcia technicznego w > odniesieniu do Aplikacji.
- 4) W przypadku niespełnienia przez Aplikację jakiegokolwiek > obowiązującej gwarancji, Użytkownik iOS może powiadomić Apple, a > Apple (w zakresie przewidzianym prawem) zwróci koszt zakupu. > Odpowiednie procedury zwrotu mogą mieć zastosowanie ze strony > Google w ramach polityki Google Play. Apple oraz Google nie mają > żadnych innych zobowiązań gwarancyjnych w stosunku do Aplikacji. > Operator, a nie Apple czy Google, odpowiada za rozpatrywanie > wszelkich roszczeń dotyczących Aplikacji (w tym m.in. > odpowiedzialności za produkt, naruszenia praw własności > intelektualnej osób trzecich, przepisów ochrony konsumentów).
- 5) Klient oraz Użytkownik oświadczają i gwarantują, że: (i) nie > znajdują się w kraju objętym embargiem rządu USA lub uznanym przez > rząd USA za kraj wspierający terroryzm, oraz (ii) nie znajdują się > na liście podmiotów objętych restrykcjami przez rząd USA.
- 6) Klient oraz Użytkownik przyjmują do wiadomości i zgadza się, że > Apple i Google (oraz ich podmioty zależne) są beneficjentami > niniejszych Warunków Korzystania

jako osoby trzecie i po ich > akceptacji mają prawo do egzekwowania ich postanowień wobec > odpowiednio Klienta lub Użytkownika.

§ 16. Ochrona danych osobowych i Zewnętrzne Platformy Sprzedażowe

1. Administratorem danych osobowych Klientów i Użytkowników Aplikacji jest Operator.
2. W stosunku do danych Konsumentów wprowadzanych do Aplikacji przez Przedsiębiorców lub Kuratorów w ramach toczonych Sporów, Przedsiębiorca występuje jako administrator danych, a Operator świadczy usługę wyłącznie jako podmiot przetwarzający (procesor) na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych zawartej pomiędzy Klientem a Operatorem.
3. W przypadku integracji z Zewnętrzną Platformą Sprzedażową, Operator uzyskuje dostęp wyłącznie do minimalnego zakresu danych niezbędnych do rozwiązania Sporu (identyfikatory zamówień, kwoty, status doręczenia).

§ 17. Zmiana Warunków Korzystania, rozwiązanie Umowy i postanowienia końcowe

1. Użytkownik ma prawo w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Aplikacji i usunąć Konto (rozwiązanie Umowy). Operator może rozwiązać Umowę z Klientem z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia z ważnych przyczyn.
2. W przypadku rażących naruszeń Warunków Korzystania przez Klienta lub Użytkownika, Operator ma prawo natychmiastowo zablokować i usunąć Konto.
3. Operator zastrzega sobie prawo do zmiany Warunków Korzystania z ważnych przyczyn technicznych, prawnych lub biznesowych.
4. O planowanych zmianach Klienci i Użytkownicy zostaną powiadomieni poprzez komunikat w Aplikacji lub e-mail z 14-dniowym wyprzedzeniem. Brak wypowiedzenia Umowy w tym terminie uznaje się za akceptację zmienionych Warunków Korzystania.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszymi Warunkami Korzystania zastosowanie mają odpowiednie przepisy prawa.
6. Spory pomiędzy Operatorem a Przedsiębiorcą podlegać będą wyłącznie rozstrzygnięciu przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Operatora. Zasada ta nie dotyczy Konsumentów, którzy mogą wytaczać powództwa według zasad ogólnych.
7. Klient nie jest uprawniony do przenoszenia praw ani obowiązków wynikających z niniejszej Umowy na podmioty trzecie bez uprzedniej, dokumentowej zgody Operatora.
8. Warunki Korzystania zostały sporządzone w wielu wersjach językowych. Dla Konsumentów zamieszkałych w Polsce wersja polska jest wiążąca w pełnym zakresie wymaganym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy polskiego prawa. Dla

wszystkich pozostałych Użytkowników w przypadku rozbieżności lub sprzeczności między wersjami językowymi, wersja polska jest wiążąca i nadrzędna

Załącznik nr 1 – Wzór formularza odstąpienia od umowy

(Formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od Umowy o świadczenie usług w zakresie Konta / zakupu wariantu płatnego - uwaga: prawo to przysługuje wyłącznie Konsumentom, z zastrzeżeniem wyjątków dotyczących dostarczania treści cyfrowych przed upływem 14 dni)

Adresat: NEGOTIVO Prosta Spółka Akcyjna, ul. Ignacego Mościckiego 1, 24-110 Puławy

E-mail: office@negotivo.com

Ja, niżej podpisany(a) niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną w ramach Aplikacji Negotivo.

Data zawarcia umowy / dokonania zakupu:

Imię i nazwisko Konsumenta:

Adres e-mail powiązany z Kontem:

Data:

Podpis (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

.....

PART II — ENGLISH VERSION (FOR REFERENCE ONLY)

TERMS OF USE OF THE NEGOTIVO APP

BETA/MVP RELEASE NOTICE

The Negotivo Application is currently in the initial phase of launch (Minimum Viable Product). The functions, functionality and availability of the services, which do not affect the rights and obligations of the Users, are subject to change without prior notice. By using the Services during this period, you acknowledge that the App is in active development and may contain bugs or limitations. The operator does not guarantee uninterrupted operation of the service or full availability of functions during the beta period.

§ 1. Preliminary provisions and Service Provider

1. The owner and Operator of the Application is **NEGOTIVO Prosta Spółka Akcyjna** with its registered office in Puławy, at 1 Ignacego Mościckiego Street, 24-110 Puławy.
2. In any matter related to the functioning of the Application, the User may contact the Operator at the e-mail address: **office@negotivo.com**. In accordance with Regulation (EU) 2022/2065 of the European Parliament and of the Council (DSA), this address is also the designated point of contact for the authorities of the EU Member States, the European Commission, the Digital Services Council and Users.
3. These Terms of Use constitute the terms and conditions for the provision of services by electronic means within the meaning of Article 8 of the Act of 18 July 2002 on the provision of services by electronic means.
4. The Terms of Use are addressed to both Consumers and Entrepreneurs (including micro-entrepreneurs and SMEs) and Curators (B2B) using the Application. Any provision limiting rights or increasing liability beyond the limits set by law does not apply to Consumers.
5. **Disclaimer:**
 - **Negotivo is an AI-based technology platform (Digital First > Legal Aid)** that automates the processes of writing and > dispute analysis using Bayesian networks and the RAG > architecture;
 - **Negotivo is NOT a law firm**, does not provide legal advice, > does not provide binding legal advice or does not represent > Users before courts or authorities;
 - **Negotivo is NOT an ADR** (Alternative Dispute Resolution) > entity within the meaning of Directive 2013/11/EU and does not > participate in dispute resolution procedures under Regulation > (EU) No. 524/2013 as an authorized body;

- **Negotivo does not issue binding arbitral awards or > decisions.** Documents and agreements (including those based > on blockchain technology) generated by the Application are > only projects for the User's own use.

§ 2. Definitions

Whenever the following terms are used in these Terms of Use, they shall be understood as follows:

- 1) **Application or Negotivo** – software made available by the > Operator in the form of a mobile application (iOS/Android) and a > web panel (negotivo.com), used for dispute management, gap > analysis and generation of document drafts;
- 2) **Auto-Settlement** – the functionality of the Application that > allows for the automatic resolution of specific Disputes based on > pre-configured rules set by the Respondent, without requiring a > manual review on a case-by-case basis;
- 3) **Price List** – a statement showing the types of available paid > Services, Pay-per-use fees, subscriptions and related Subscription > Periods, available in the Application and on the Operator's > website;
- 4) **ChainProof** – the functionality of the Application enabling the > generation of verifiable pre-litigation agreements using > blockchain technology, ensuring the immutability of arrangements;
- 5) **Registration Form** – an interactive electronic form available in > the Application, used to open an Account by the Client, requiring > the provision of the necessary data;
- 6) **Civil Code** – the Act of 23 April 1964 on the Civil Code (i.e. > Journal of Laws of 2023, item 1610, as amended);
- 7) **Consumer** – a natural person performing a legal act with the > Operator that is not directly related to its business or > professional activity;
- 8) **Client** – a natural person, legal person or organisational unit > without legal personality concluding an Agreement with the > Operator;
- 9) **Account** – an individualized and secured space made available to > the Client within the Application after registration, in which the > Client's data and the history of Disputes conducted by the Client > are collected;
- 10) **Curator** – an external specialist, expert or mediator assigned > to the system, with the authority to support the process of > resolving specific Disputes assigned to their Account by the User > or the Operator;
- 11) **AI Module** – an artificial intelligence system integrated with > the Application (using, for m.in example, the Gemini 2.5 Pro model > and the proprietary Negative Exclusion technology), used to > automatically analyze the content of applications and generate > draft documents;

- 12) **Responder** – an entity that receives a notification of the > occurrence of a Dispute initiated by the User through the > Application or using its integration;
- 13) **Subscription Period** – the time specified in the Price List, > entitling a specific User to use the subscription functionalities > of the Application;
- 14) **Operator** – NEGOTIVO Prosta Spółka Akcyjna with its registered > office in Puławy, Ignacego Mościckiego 1, 24-110 Puławy, KRS: > 0001197501, NIP: 7162849640, REGON: 542861449;
- 15) **Fee / Subscription Fee** – remuneration paid by the User to the > Operator for the use of paid functionalities of the Application, > including in the Pay-per-use or recurring model.
- 16) **Entrepreneur** – a natural person, legal person or organisational > unit without legal personality, using the Application in > connection with its business or professional activity;
- 17) **Terms of Service** – this document defining the terms and > conditions of providing services by the Operator by electronic > means as part of the Negotivo Application.
- 18) **Complainant** – the User who – through the Application – can > analyse the Dispute and attempt to resolve it;
- 19) **Dispute** – a complaint, summons, complaint or other matter (e.g. > automotive, insurance, consumer) entered into the Application by > the User in order to conduct an analysis or generate a draft > documents;
- 20) **Agreement** – an agreement for the provision of services by > electronic means on the terms specified in the Terms of Use, > concluded between the Client and the Operator at the moment of > Account activation;
- 21) **Device** – an electronic device (e.g. smartphone, tablet, PC) > allowing access to the Internet on which the User runs the > Application;
- 22) **Services** – services provided electronically by the Operator, > consisting in providing Clients and Users with access to the > functionality of the Application;
- 23) **Act on Consumer Rights** – the Act of 30 May 2014 on Consumer > Rights (i.e. Journal of Laws of 2023, item 2759, as amended).
- 24) **Act on the Provision of Services by Electronic Means** – the Act > of 18 July 2002 on the Provision of Services by Electronic Means > (i.e. Journal of Laws of 2020, item 344, as amended).
- 25) **User** – a natural person who is over 18 years of age and has > full legal capacity, using the Application, regardless of the role > in which he or she acts.

- 26) **External Sales Platform** – an external e-commerce system or > marketplace (e.g. Shopify) with which the Negotivo Application may > be integrated at the request of the Entrepreneur in order to > automate the handling of Disputes.

§ 3. Services provided by the Operator

1. The Operator provides Services through the Application on the terms specified in the Terms of Use.
2. As part of the Application, the User may use, in particular, the following Services:
 1. **Account Service** – creating and maintaining an individual > Client profile with a history of requests and decisions;
 2. **Document Draft Generator (QuickResolve)** – automated > creation of formal drafts of documents (complaints, appeals, > summonses) based on entered data, made available in PDF > format;
 3. **Negotiation Assistant (SmartSettle)** – a module supporting > the process of communication between the parties to the > Dispute, generating proposals for answers and scenarios for > resolving the Dispute;
 4. **ChainProof** – generating verifiable pre-litigation > agreements using blockchain technology to ensure immutability > and certification of findings;
 5. **Auto-Settlement** – automatic resolution of specific Disputes > based on pre-configured rules set by the Respondent, without > the need for a manual review on a case-by-case basis;
 6. **User Management and Reporting (B2B Panel)** – allows > Entrepreneurs to configure Application integration by > assigning cases to Curators and access to aggregated > statistics.
3. The Operator reserves the right to modify, develop and remove the functionality of the Application as part of its life cycle.
4. The use of the Auto-Settlement and ChainProof functions creates a direct, legally binding agreement solely between the Complainant and the Responder. The Operator is not a party to such agreements, does not guarantee their performance or enforce their provisions.

§ 4. Use of the App and technical requirements

1. In order to properly use the Application, it is necessary to meet the following technical requirements:
 1. a mobile Device (smartphone/tablet) running iOS or Android in > the supported, latest version or up to two versions back;

2. web browser for the web version (e.g. Chrome, Safari, Firefox, > Edge) with support for HTML5, JavaScript and cookies;
 3. stable broadband Internet connection;
 4. an active email account
2. The operator is not a provider of data transmission services. The costs of connection to the Internet are borne by the User.
3. The application uses cloud technologies and external APIs. The operator will make every effort to ensure that data transmission via the Internet is secure, using encryption (TLS 1.2+), Google Cloud Platform infrastructure (EU location) and secure management of access tokens.
4. You acknowledge that the use of the Services provided electronically, due to the public nature of the Internet, may involve a standard risk. In order to minimize risks, the User should:
 1. use up-to-date antivirus software and firewalls;
 2. keep the operating systems on your Device up to date;
 3. avoid untrustworthy public networks when logging in to the App.
5. The Operator reserves the right to carry out technical breaks necessary to change or update the Application. The operator will make every effort to ensure that these breaks take place during the hours with the lowest traffic load (e.g. at night).

§ 5. Registration & Account

1. Viewing basic information in the Application may be carried out without the need for the Client to pay Fees, however, full access to the Services (including the generation of draft documents) may require the payment of Fees.
2. Registration is voluntary and free of charge for the Basic Account.
3. Registration takes place by filling out the Registration Form and establishing a password, or through secure external authorization (Google, Facebook, Apple OAuth).
4. Upon successful completion of the registration, an Agreement for the provision of the Account maintenance service for an indefinite period of time is concluded between the Operator and the Client.
5. The Client is obliged to provide only true and up-to-date data. Providing false information is a violation of the Terms of Use.
6. It is forbidden to share your login details with third parties. You are fully responsible for all activities that occur through the Account you are using. In the case of Clients

who are Entrepreneurs, the sharing of the Account by employees takes place at the sole risk of the Entrepreneur.

§ 6. User Roles and Dispute Resolution Process

1. Users may act on the Platform in certain roles:
 1. Complainant – has the option to file a Complaint, attach > evidence (e.g. photos) and accept or reject the proposal > generated by the AI or proposed by the other party;
 2. Responder – has the ability to review Complaints, categorize > them, assign them to Curators, and use the AI module to > generate a draft document containing a response to the > Complaint.
2. Once the Complainant enters the data, the Dispute goes through automated phases:
 1. acceptance and verification of deficiencies;
 2. AI and RAG analysis;
 3. notification of the Responder;
 4. negotiation (SmartSettle);
 5. solution or generation of a formal document ending the process > in the Application.
6. Responders who are Entrepreneurs can configure rules for automatic resolution of Disputes in the panel (e.g. automatic acceptance of refunds for amounts below a certain threshold), whereby:
 1. by setting these thresholds, the Respondent assumes full > responsibility for the results of the Auto-Settlement and
 2. The complainant retains the right to reject the offer from > automatic settlement and to request the involvement of a human > (Curator or Seller's employee).
7. The Client may act within the Application both as a Complainant in one case and as a Responder in another.

§ 7. Payments

1. The use of the Application may be free (Freemium) or paid, in accordance with the applicable and current Price List.
2. The application offers payments in the following models:
 1. pay-per-use – one-time Fees for a given Service, or

2. subscription – a fixed, recurring Subscription Fee that > includes mass Dispute management, analytics, extensive > integrations with External Sales Platforms and unlimited > access to AI features as part of the selected package.
3. The prices given in the Application are gross prices (including the VAT due).
4. The day of payment is considered to be the day the funds are credited to the Operator's bank account or the date of receipt of authorization from the payment operator (e.g. Stripe, PayU, Apple/Google embedded systems).
5. In the case of Customers using the Application on iOS or Android, payments (including for subscriptions or pay-per-use packages) are made through the User's Apple ID or Google Account, respectively, in accordance with the terms and conditions of the Apple App Store or Google Play. Your Apple ID or Google Account will be charged at the time of confirmation of purchase.
6. For recurring subscriptions, the subscription automatically renews unless auto-renewal is turned off in your Apple ID or Google Play account settings at least 24 hours before the end of the current billing period. Your Account will be charged for renewal within 24 hours prior to the end of the current period, as set forth in the then-current Price List.
7. You can manage your subscriptions and turn off auto-renewal by going to your Device's Account Settings (for iOS or Android, respectively) after making a purchase. Cancellation during an active subscription period does not result in a refund for the unused portion of that period, unless otherwise required by law, Apple's Terms, or the Google Terms.
8. In the case of payments made through the Apple App Store or Google Play, the User's payment is collected by Apple or Google, respectively, in accordance with the terms and conditions of these stores, and then settled with the Operator. In the relationship between the User and the Operator, it is assumed that the Fee is paid at the moment of effective debiting of the User's Apple ID or Google Account.

§ 8. Consumer Rights, Right of Withdrawal and Warranty

1. A User who is a Consumer (or an Entrepreneur with the rights of a Consumer) has the right to withdraw from a Contract concluded remotely within 14 days of its conclusion, without giving a reason. To use it, an unambiguous statement must be sent to the address of the office@negotivo.com or the address of the Operator's registered office. The withdrawal form can be found in Appendix No. 1 to the Terms of Use.
2. Pursuant to Article 38(13) of the Consumer Rights Act, the Consumer does not have the right to withdraw from the Agreement in relation to contracts for the supply of digital content not delivered on a tangible medium (e.g. generation of a draft documents, blockchain certificate), if the performance of the service has begun with the express and prior consent of the Consumer before the expiry of the deadline for withdrawal from the Agreement and after the Operator has informed the Consumer of

the loss of this right. Taking the action of generating a document means losing the right to withdraw.

3. Conformity of the Digital Service with the Agreement (Consumer Warranty):
 1. the Operator provides the Service (including digital content) in > accordance with the Agreement;
 2. in the event of disclosure of non-compliance of the Service with > the Agreement, the Consumer has the right to demand that it be > brought into conformity, and in cases specified by law – to > demand a price reduction or withdraw from the Agreement (if > compliance is impossible or involves excessive costs).
 3. due to the characteristics of artificial intelligence > (probabilistic nature of the response), the delivery of a > document containing a subjectively "unsatisfactory" strategy > (but generated in accordance with the factual state entered > into the prompt) does not constitute non-compliance of the > Service with the Agreement, if it technically fulfils its > purpose.

§ 9. Obligations of the User and the Client and prohibited activities

1. Customers and Users are obliged to use the Application in a manner consistent with generally applicable law, Terms of Use and good manners.
2. Copying, decompilation, reverse engineering, as well as automated data harvesting (scraping, data harvesting) from the Application are prohibited. You and Customer may not take any action to circumvent security or discover the source code and logic of AI models.
3. You and the Customer are prohibited from using the functionality of the Application and the results generated within the Application to train, create or modify any of your own or third-party artificial intelligence models.
4. It is forbidden to send to the Application (in prompts, documents or as evidence) illegal, offensive, infringing personal rights of third parties, vulgar or pornographic materials.
5. The Client undertakes to release the Operator from any liability towards third parties resulting from the infringement by the Client (including the User acting on behalf of the Client) of copyrights, personal rights, introduction of false evidence into the Case or violation of personal data protection. In the event of claims against the Operator due to the fault of the Client (including the User acting on behalf of the Client), the Client shall pay all legal costs, damages awarded and penalties.

§ 10. Objections to AI Systems (AI Act)

1. The User is expressly informed and acknowledges that the Application uses artificial intelligence systems (LLM/SLM, in particular the Gemini model) to analyze cases and generate draft documents and settlement proposals in the SmartSettle module.
2. Due to the probabilistic nature of artificial intelligence, the Operator does not guarantee that the generated documents will always be free of errors or logical inaccuracies.
3. AI modules can generate identical or very similar content for different Users entering similar inputs.
4. The final decision to approve, print, or send the generated draft documents by post or e-mail is solely up to the User. The user has an absolute obligation to read and verify the document carefully.
5. The operator uses the *Negative Exclusion* mechanism, which is aimed at excluding defective legal arguments from the generation process, but this mechanism is in the nature of minimizing errors, not providing legal guarantees.
6. The Operator declares that it does not use personal data or confidential documents uploaded by Users to train artificial intelligence models. The AI service provider processes data only on the basis of a data processing agreement that excludes the use of User data to train public AI models

§ 11. Protection of intellectual property rights

1. Unless explicitly excluded, the Operator is entitled to all intellectual property rights to the Application as a whole and its individual elements (including the source code, interface, thematic maps of disputes and trademarks).
2. For the duration of the Agreement, the Operator grants the User a limited, non-exclusive, non-transferable (without the right to sublicense) and revocable license to use the Application solely in accordance with its intended purpose, resulting from the Terms of Use.
3. The user retains the copyright to the texts and attachments he enters. By entering them, the User grants the Operator a free-of-charge, non-exclusive license to process, format and make them publicly available in the panels of the parties involved, solely for the purpose of providing the Services within the Negotivo Application.

§ 12. Exclusions and limitations of the Operator's liability

1. In relation to Users who are Entrepreneurs:
 1. the Operator's liability is limited only to damage caused by > wilful misconduct. Liability for lost profits (lucrum cessans) > as well as for indirect damages (e.g. contractual penalties, > loss of reputation) is completely excluded;

2. the maximum total liability of the Operator towards the > Entrepreneur is limited to the amount corresponding to the > amount of the Fees paid by the Entrepreneur in the last 12 > months, but not more than EUR 100.
2. The restrictions indicated in paragraph 1 above do not apply to Consumers. The Operator's liability is governed by the relevant provisions of law.
3. The Operator does not guarantee success in terms of the outcome of the Dispute, as well as to the maximum extent legally permissible, the Operator's liability for obtaining the expected results of the Dispute by the Client is excluded.
4. The Operator shall not be liable for non-performance, improper performance or delay in the performance of its obligations, if this is the result of circumstances beyond the reasonable control of the Operator (force majeure). These include, in particular: fires, floods, strikes, hacker attacks (e.g. DDoS attacks on a significant scale), unavailability of third-party systems (e.g. Google Cloud Platform, Vertex AI, payment operators) or sudden changes in the law prohibiting the use of AI technologies.

§ 13. Reporting illegal content (Digital Services Act - DSA)

1. **The Operator is not obliged to monitor the content published and stored by the Users within the Application.**
2. **The Operator shall not be liable for the stored data, unless:**
 - 1) **has reliable knowledge of their unlawful nature and does not take > immediate action to remove them;**
 - 2) **received an official order to remove the content.**
3. **The Operator enables anyone to report content which, according to the reporting entity, constitutes illegal content, and which content is made available using the Services provided by the Operator. Applications may be sent electronically to the following address of the Operator: office@negativo.com.**
4. **In order for the application to be considered effectively submitted, it must include:**
 - 1) **a sufficiently substantiated explanation of the reasons why the > person or entity concerned alleges that the relevant information > constitutes illegal content;**
 - 2) **a clear indication of the exact electronic location of the > information, such as the exact URL or URLs, and, where applicable, > additional information to identify illegal content, according to > the type of content and the specific type of hosting service;**
 - 3) **the name and surname or the name and e-mail address of the person > or entity making the report, except for the report concerning > information considered to**

be related to one of the offences > referred to in Articles 3-7 of Directive 2011/93/EU of the > European Parliament and of the Council of 13 December 2011 on > combating the sexual abuse and sexual exploitation of children and > child pornography, replacing Council Framework Decision > 2004/68/JHA;

- 4) a statement confirming the good faith belief of the person or > entity making the report that the information and allegations > contained therein are correct and complete.
5. The notification is first analysed in terms of correctness. The operator shall, without undue delay, notify the notifying entity referred to above of its decision with regard to the information to which the notification relates, providing information on the possibility of appealing against the decision taken.
6. After analysing the notification referred to in paragraph 4 above, if the circumstances confirm the occurrence of a breach, the Operator shall take the actions specified in paragraphs 7 – 8 below.
7. The Operator calls on the User to cease the violations described above, duly justifying such a request, before suspending the provision of the Services, unless the lack of immediate suspension of the provision of the Services will result in the risk of destabilization of the infrastructure of the Operator or third parties, or if the suspension of the provision of the Services results from a decision of an authorized authority.
8. After exercising the right to suspend the Services, the Operator will send the User a justification of its decision, including:
 - 1) the facts and circumstances on the basis of which the decision was > taken, including, where applicable, whether the decision was taken > on the basis of a report made by a third party or on the basis of > voluntary self-initiated verification activities and, where > strictly necessary, the identity of the reporting person;
 - 2) where applicable, information on the use of automated means in > decision-making, including whether a decision has been taken with > regard to content detected or identified by automated means;
 - 3) if the decision concerns potentially illegal content, an > indication of the legal basis on which the decision is based and > an explanation of the reasons why the information is considered > illegal on that basis;
 - 4) if the decision is based on an alleged non-compliance of the > content with the terms of use of the Services, an indication of > the contractual basis on which the decision is based and an > explanation of the reasons why the content in question is > considered to be inconsistent with that basis;

- 5) **clear and customer-friendly information on the possibilities > available to the Client to appeal against the decision, in > particular through internal complaint handling mechanisms, > out-of-court dispute resolution and judicial remedies, where > appropriate.**
9. **The Operator has the right to retain and make available to third parties any data concerning the User to whom the notification relates, together with the IP address used from which a specific action was taken, in the event that the law so requires, also after blocking or removing access to the Account for the User.**
10. **The operator establishes a contact point that enables the authorities of the EU Member States, the EU Commission and the Digital Services Council to communicate directly with it on matters related to the implementation of obligations arising from the DSA. The communication in question may take place through the following address: office@negotivo.com or the form available on the Operator's website. Communication conducted within the contact point is conducted in Polish or English.**

§ 14. Complaints about the Services

1. Any complaints due to improper performance of the contract by the Operator or incorrect operation of the Application should be reported to the Operator via e-mail correspondence sent to the following address: office@negotivo.com or by reporting the problem from the panel available after logging in to the Application.
2. The User will receive a confirmation of the complaint to the e-mail address associated with the Account.
3. The complaint should include:
 1. data of the Client and the User,
 2. Email address
 3. the subject of the complaint;
 4. Indicate the date of the problem and its duration.
4. Properly submitted complaints will be considered immediately, but no later than within 14 days from the moment of receipt of the complaint from the User.
5. The Operator will inform the User by e-mail about the manner of handling the complaint.
6. In the event that the data or information provided in the complaint request needs to be supplemented, the Operator asks the User to supplement them before considering the complaint. The time of providing additional explanations by the User extends the period of consideration of the complaint.

7. In the event that the complaint of the User who is a Consumer is not accepted, the Consumer may use, m.in:
 1. mediation conducted by the Provincial Trade Inspection > Inspectorate competent in the field, to which a request for > mediation should be addressed. As a rule, the procedure is > free of charge. The list of Inspectorates can be found here: > https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595;
 2. assistance of the competent permanent consumer arbitration court > operating at the Voivodeship Trade Inspection Inspectorate, to > which a request for consideration of the case before the > arbitration court should be submitted. As a rule, the > procedure is free of charge. The list of courts is available > at: https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq596;
 3. free assistance of the municipal or district consumer ombudsman.

§ 15. Apple App Store and Google Play Specific Requirements

When using the Negotivo mobile application via iOS (Apple) or Android (Google), the User agrees to additional requirements:

- 1) These Terms of Use are an agreement between the Operator and you and > not with Apple Inc. ("Apple") or Google LLC ("Google"). The > operator, not Apple or Google, is solely responsible for the > Application and its content.
- 2) The license granted to Customer and User is limited to the > non-transferable right to use the App on an Apple-branded product > or Android Device that Customer or User owns or controls, subject > to the "Apple Media Services Terms and Conditions" or "Google > Play Terms of Service", as applicable.
- 3) The operator is solely responsible for providing support and > maintenance services. Apple and Google have absolutely no > obligation to provide any technical support services with respect > to the App.
- 4) If the App fails to meet any applicable warranty, you may notify > Apple and Apple (to the extent permitted by law) will refund the > cost of the purchase. Appropriate refund procedures may be applied > by Google as part of Google Play's policy. Apple and Google have > no other warranty obligations with respect to the App. The > Operator, not Apple or Google, is responsible for handling all > claims relating to the App (including, m.in, product liability, > infringement of intellectual property rights of third parties, > consumer protection laws).
- 5) Customer and You represent and warrant that: (i) you are not located > in a country that is subject to a U.S. Government embargo or > designated by the U.S. Government as a terrorist support country, > and (ii) you are not on the U.S. Government Restricted Entity > List.
- 6) Customer and User acknowledge and agree that Apple and Google (and > their subsidiaries) are third-party beneficiaries of these Terms > of Use and, upon

acceptance, have the right to enforce these Terms > of Use against Customer or User, as applicable.

§ 16. Personal Data Protection and External Sales Platforms

1. The Operator is the administrator of the personal data of the Clients and Users of the Application.
2. In relation to the Consumers' data entered into the Application by Entrepreneurs or Curators as part of ongoing Disputes, the Entrepreneur acts as a data controller, and the Operator provides the service only as a processor (processor) on the basis of a data processing entrustment agreement concluded between the Client and the Operator.
3. In the case of integration with the External Sales Platform, the Operator gains access only to the minimum scope of data necessary to resolve the Dispute (order identifiers, amounts, delivery status).

§ 17. Amendment of the Terms of Use, Termination of the Agreement and Final Provisions

1. The User has the right to resign from using the Application and delete the Account at any time (termination of the Agreement). The Operator may terminate the Agreement with the Client with a 30-day notice period for important reasons.
2. In the event of gross violations of the Terms of Use by the Client or the User, the Operator has the right to immediately block and delete the Account.
3. The Operator reserves the right to change the Terms of Use for important technical, legal or business reasons.
4. Customers and Users will be notified of the planned changes by means of a message in the Application or by e-mail 14 days in advance. Failure to terminate the Agreement within this period shall be deemed to be acceptance of the amended Terms of Use.
5. In matters not regulated by these Terms of Use, the relevant laws shall apply.
6. Disputes between the Operator and the Entrepreneur shall be subject only to settlement by a common court with territorial jurisdiction over the Operator's registered office. This rule does not apply to Consumers, who may bring actions under the general rules.
7. The Client is not entitled to transfer the rights or obligations arising from this Agreement to third parties without the prior documentary consent of the Operator.
8. The Terms of Use have been drawn up in multiple language versions. For Consumers residing in Poland, the Polish version is binding to the full extent required by the mandatory provisions of Polish law. For all other Users, in the event of discrepancies

or contradictions between the language versions, the Polish version is binding and superior

Appendix no. 1 – Template of the withdrawal form

(This form should be filled in and sent back only if you want to withdraw from the Agreement for the provision of services in the scope of the Account / purchase of the paid variant - note: this right is available only to Consumers, subject to exceptions regarding the provision of digital content before the expiry of 14 days)

Addressee: NEGOTIVO Prosta Spółka Akcyjna, 1 Ignacego Mościckiego Street, 24-110 Puławy

E-mail: office@negotivo.com

I, the undersigned I hereby inform you about my withdrawal from the contract for the provision of services by electronic means within the Negotivo Application.

Date of conclusion of the contract / purchase made:

Name and surname of the Consumer:

Email address associated with the Account:

Date:

Signature (only if the form is submitted in paper form):

.....