

Terms of Service

Concile Platform

Effective Date: 1st December 2025

Last Updated: December 2025

Version: 1.1

ENGLISH VERSION

BETA / MVP NOTICE: The Concile Platform is currently in its initial launch phase (Minimum Viable Product). Features, functionality, and service availability may change without prior notice. By using the Services during this period, you acknowledge that the Platform is under active development and may contain bugs or limitations. Concile does not guarantee uninterrupted service or full feature availability during the beta period.

1. Language and Prevailing Version

These Terms of Service have been prepared in both English and Polish. For the avoidance of doubt:

- **For Consumers residing in Poland**, the Polish language version shall be binding and controlling to the fullest extent required by mandatory provisions of Polish law.
- **For all other Users** (including businesses worldwide and Consumers outside of Poland), the English language version shall be controlling and prevailing in the event of any discrepancy or conflict between the versions.

2. Introduction and Definitions

2.1 About Concile

Concile Prosta Spółka Akcyjna ("Concile," "we," "us," or "our"), registered at Fryderyka Szopena 51, 35-959 Rzeszów, Poland, operates an AI-powered dispute resolution platform designed to facilitate efficient resolution of e-commerce disputes between Complainants and Respondents.

Important Legal Notice:

- Concile is a **technology platform and tool** that facilitates dispute resolution between parties.
- Concile is **not** an Alternative Dispute Resolution (ADR) entity within the meaning of Directive 2013/11/EU on consumer ADR.
- Concile does **not** participate in dispute resolution procedures under the Online Dispute Resolution Regulation (EU) No 524/2013.

- Concile is **not a party** to any dispute between Users and does not act as seller, merchant, or buyer in any transaction.
- Concile does **not** provide legal advice, legal representation, or binding arbitration services.

2.2 Definitions

"User" means any natural person or legal entity who creates an account on the Concile Platform, whether acting as a Complainant or Respondent.

"Complainant" means a User who submits a complaint or dispute through the Platform. A Complainant may be a consumer (natural person acting outside their trade or business) or a business entity.

"Respondent" means a User against whom a complaint is filed through the Platform. A Respondent may be a merchant, business entity, or private individual.

"Consumer" means a natural person who uses the Services for purposes outside their trade, business, craft, or profession, as defined in EU Directive 2011/83/EU.

"Services" means the dispute resolution platform, mobile application, merchant dashboard, AI analysis tools, and all related functionalities provided by Concile.

"External Sales Platform" means any third-party e-commerce system or marketplace (such as Shopify, WooCommerce, or similar platforms) with which the Concile Services may be integrated.

"Dispute" means any complaint or order-related disagreement submitted through the Platform for resolution.

"Auto-Settlement" means the automated resolution of Disputes based on pre-configured rules set by the Respondent, without requiring manual review for each individual case.

"AI Recommendation" means a suggested resolution generated by Concile's artificial intelligence system based on analysis of the Dispute details, applicable policies, and historical patterns.

3. Acceptance of Terms

3.1 Agreement to Terms

By creating an account, accessing, or using the Services, you acknowledge that you have read, understood, and agree to be bound by these Terms of Service and our Privacy Policy. If you do not agree to these Terms, you must not use the Services.

3.2 Capacity to Contract

By accepting these Terms, you represent and warrant that you are at least 18 years of age and have the legal capacity to enter into binding contracts.

3.3 Method of Acceptance

Acceptance of these Terms occurs when you check the acceptance checkbox during account registration or, for Users who registered prior to these Terms becoming effective, upon continued use of the Services after the Effective Date.

4. Description of Services

4.1 Platform Overview

Concile provides an AI-powered technology platform that enables efficient dispute resolution between Complainants and Respondents. The platform includes:

- Mobile application for submitting and tracking Disputes
- Merchant dashboard for managing and responding to Disputes
- AI-powered Dispute analysis and recommendation system
- Auto-Settlement functionality for routine Disputes
- Communication tools between parties
- Integration with External Sales Platforms

4.2 Nature of Services

Concile provides technology tools to facilitate dispute resolution. Concile does not act as a party to any Dispute, provide legal advice, make binding decisions, guarantee outcomes, or process payments.

4.3 Service Availability

We strive to maintain continuous availability of the Services. However, we do not guarantee uninterrupted access and may suspend Services temporarily for maintenance, updates, or other operational reasons.

5. Account Registration and Security

5.1 Account Creation

To access certain features of the Services, you must create an account. You may register using your email address and password, or through supported OAuth providers (Google, Facebook, Apple).

5.2 Account Security

You are responsible for maintaining the confidentiality of your account credentials and for all activities that occur under your account.

5.3 Guest Access

Limited browsing functionality may be available to users who have not created an account. Full Services require account registration.

6. User Roles and Responsibilities

6.1 Complainant Responsibilities

When acting as a Complainant, you agree to submit only genuine Disputes, provide accurate information, and act in good faith throughout the dispute resolution process.

6.2 Respondent Responsibilities

When acting as a Respondent, you agree to respond to Disputes within specified timeframes, provide accurate information, and configure Auto-Settlement rules responsibly and in compliance with applicable consumer protection laws.

6.3 Dual Role Users

Users may act as both Complainant and Respondent on the Platform at different times.

7. AI and Automated Decision-Making

7.1 AI Transparency Notice

IMPORTANT: When using Concile Services, you are interacting with artificial intelligence systems. AI-generated content is produced by automated systems and is not a human decision or legal advice.

7.2 AI-Powered Analysis

Concile uses artificial intelligence technology (Google Gemini AI) to analyze Disputes and generate settlement recommendations.

7.3 Nature of AI Recommendations

AI Recommendations are suggestions only, clearly labeled, based on available data, and subject to human review.

7.4 Right to Human Review

You have the right to request human review of any AI-generated recommendation. Human review requests will be processed within 14 business days.

7.5 AI Training Data

Concile does not use your personal data to train AI models. Our AI service provider (Google) processes data under a Data Processing Agreement that prohibits use of customer data for model training.

7.6 AI Limitations

AI systems have inherent limitations. You are responsible for reviewing and evaluating any AI Recommendation before acting upon it.

8. Auto-Settlement Feature

8.1 Auto-Settlement Overview

Respondents may configure Auto-Settlement rules that enable automatic resolution of certain Disputes without manual review.

8.2 Respondent Configuration and Responsibility

Respondents who enable Auto-Settlement set their own thresholds and accept full responsibility for Auto-Settlement outcomes.

8.3 Auto-Settlement Disclaimer

Concile is not a party to Auto-Settlement agreements. Auto-Settlement creates a direct agreement between Complainant and Respondent.

8.4 Complainant Rights in Auto-Settlement

Complainants retain the right to accept or reject an Auto-Settlement offer and request human review.

9. Dispute Resolution Process

9.1 Submitting a Dispute

Complainants submit Disputes through the mobile application by providing product name, problem description, category selection, and relevant evidence.

9.2 Dispute Processing

Upon submission, the Dispute proceeds through: submission and intake, AI analysis, notification to Respondent, Respondent review and response, settlement negotiation, and resolution or escalation.

9.3 Response Timeframes

Respondents are expected to respond to Disputes within the timeframes specified in the Platform.

9.4 Settlement Agreements

When parties reach agreement through the Platform, the settlement terms are recorded. Concile does not enforce settlement agreements.

10. Prohibited Conduct

Users shall not submit fraudulent Disputes, abuse the process, harass other Users, circumvent Platform security, use unauthorized automated systems, impersonate others, violate laws, or interfere with Platform functioning.

11. Fees and Payment

11.1 Consumer Mobile Application

The Concile mobile application for Complainants is provided free of charge.

11.2 Merchant Services

Concile may offer subscription plans to Respondents. Subscription fees are billed in advance on a recurring basis with automatic renewal unless cancelled.

Note: As of the Effective Date, all Services are provided free of charge during the initial platform period.

11.3 Payment Processing

Payments are processed through our third-party payment processor or through External Sales Platform billing systems.

12. Intellectual Property

12.1 Concile Property

The Platform, including its software, design, trademarks, and content, is owned by or licensed to Concile and protected by intellectual property laws.

12.2 User Content

You retain ownership of content you submit. By submitting content, you grant Concile a non-exclusive, worldwide, royalty-free license to use such content for providing and improving the Services.

13. Limitation of Liability

13.1 Consumer Rights Preserved

FOR CONSUMERS: Nothing in these Terms limits or excludes any liability that cannot be limited or excluded under applicable mandatory consumer protection law.

13.2 Platform Role

Concile provides technology tools to facilitate dispute resolution. Concile is not a party to Disputes between Users.

13.3 Limitation of Damages (Business Users)

To the maximum extent permitted by law, Concile shall not be liable for any indirect, incidental, special, consequential, or punitive damages.

13.4 Maximum Liability (Business Users)

Concile's total liability shall not exceed the greater of (a) amounts paid by you in the twelve months preceding the claim, or (b) EUR 100.

14. Special Provisions for Consumers

This section applies to Users who qualify as Consumers under applicable EU law.

14.1 Right of Withdrawal

If you are a Consumer, you have the right to withdraw from any contract for paid Services within 14 days of contract conclusion without giving any reason.

Exception for Digital Services: If you consent to begin using digital Services immediately, the 14-day withdrawal right does not apply to Services already consumed.

14.2 Statutory Warranty Rights

Consumers are entitled to statutory warranty rights under applicable law.

14.3 Unfair Terms Protection

Any provision that would be considered unfair under applicable consumer protection law shall not be binding on Consumers.

14.4 EU Online Dispute Resolution

The European Commission provides an ODR platform at <https://ec.europa.eu/consumers/odr>.

Important: Concile does **not** participate in dispute resolution procedures before consumer arbitration boards under the ODR Regulation or ADR Directive.

15. Force Majeure

Concile shall not be liable for any failure or delay in performing its obligations where such failure or delay results from circumstances beyond Concile's reasonable control.

16. Termination

16.1 User Termination

You may terminate your account at any time by contacting us or using the account deletion feature.

16.2 Concile Termination

Concile may suspend or terminate your access if you violate these Terms, engage in prohibited conduct, or fail to pay applicable fees.

16.3 Effect of Termination

Upon termination, provisions that by their nature should survive termination shall remain in effect.

17. Amendments to Terms

We may update these Terms from time to time. Material changes will be notified at least 30 days before taking effect.

18. Governing Law and Jurisdiction

18.1 Governing Law

These Terms are governed by the laws of Poland and applicable European Union law.

18.2 Jurisdiction

For business Users, disputes shall be resolved by the courts of Poland. Consumers may bring proceedings in the courts of their country of residence.

19. General Provisions

19.1 Entire Agreement

These Terms, together with the Privacy Policy, constitute the entire agreement between you and Concile regarding the Services.

19.2 Severability

If any provision is found invalid, the remaining provisions shall continue in full force and effect.

19.3 Assignment

You may not assign your rights without our prior written consent. Concile may assign these Terms in connection with a merger or sale of assets.

19.4 No Waiver

Failure by Concile to enforce any provision shall not constitute a waiver of that provision.

20. Contact Information

For questions about these Terms, contact us:

Concile Prosta Spółka Akcyjna

Fryderyka Szopena 51

35-959 Rzeszów, Poland

Email: support@concile.online

Website: <https://concile.online>

21. Acknowledgment

By using Concile Services, you acknowledge that you have read, understood, and agree to these Terms of Service.

Document Classification: Public

Applicable Jurisdictions: EU, Poland

Regulatory Compliance: EU Consumer Rights Directive 2011/83/EU, GDPR, EU AI Act, ADR Directive 2013/11/EU, ODR Regulation 524/2013

Last Reviewed: December 2025

Regulamin

Platforma Concile

Data wejścia w życie: 1 grudnia 2025

Ostatnia aktualizacja: grudzień 2025

Wersja: 1.1

WERSJA POLSKA

INFORMACJA O WERSJI BETA / MVP: Platforma Concile znajduje się obecnie w początkowej fazie uruchomienia (Minimum Viable Product). Funkcje, funkcjonalność i dostępność usług mogą ulec zmianie bez uprzedniego powiadomienia. Korzystając z Usług w tym okresie, przyjmujesz do wiadomości, że Platforma jest w fazie aktywnego rozwoju i może zawierać błędy lub ograniczenia. Concile nie gwarantuje nieprzerwanego działania usługi ani pełnej dostępności funkcji w okresie beta.

1. Wersja językowa i wiążąca

Niniejszy Regulamin został sporządzony w języku angielskim i polskim. W celu uniknięcia wątpliwości:

- Dla Konsumentów zamieszkałych w Polsce wersja polska jest wiążąca w pełnym zakresie wymaganym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy polskiego prawa.
- Dla wszystkich pozostałych Użytkowników (w tym przedsiębiorców na całym świecie oraz Konsumentów spoza Polski) w przypadku rozbieżności lub sprzeczności między wersjami językowymi, wersja angielska jest wiążąca i nadrzędna.

2. Wprowadzenie i definicje

2.1 O Concile

Concile Prosta Spółka Akcyjna (zwana dalej "Concile", "my", "nas" lub "nasz"), z siedzibą przy ul. Fryderyka Szopena 51, 35-959 Rzeszów, Polska, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001178564, posiadająca NIP: 8133935432, numer REGON: 541990305, prowadzi platformę rozwiązywania sporów opartą na sztucznej inteligencji, zaprojektowaną w celu ułatwienia efektywnego rozwiązywania sporów e-commerce między Składającymi reklamację a Odpowiadającymi.

Ważna informacja prawna:

- Concile jest platformą technologiczną i narzędziem ułatwiającym rozwiązywanie sporów między stronami.

- Concile nie jest podmiotem ADR (Alternative Dispute Resolution) w rozumieniu Dyrektywy 2013/11/UE w sprawie konsumenckiego ADR.
- Concile nie uczestniczy w procedurach rozwiązywania sporów na podstawie Rozporządzenia ODR (UE) nr 524/2013.
- Concile nie jest stroną żadnego sporu między Użytkownikami i nie występuje jako sprzedawca, przedsiębiorca, kupujący ani operator płatności w żadnej transakcji.
- Concile nie świadczy usług prawnych, nie udziela porad prawnych ani nie prowadzi wiążącego postępowania arbitrażowego.

2.2 Definicje

"Cennik" oznacza dokument lub informację określającą obowiązujące ceny Usług w ramach korzystania z Platformy, w szczególności plany subskrypcyjne, wraz z opisem zakresu funkcjonalności dostępnych w ramach poszczególnych planów.

"Kodeks cywilny" oznacza ustawę z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (t.j. Dz.U. 2025 poz. 1071).

"Konsument" oznacza osobę fizyczną dokonującą z Usługodawcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

"Konto" oznacza panel tworzony w systemie informatycznym Platformy, umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z jej funkcjonalności.

"Kupujący" oznacza Usługobiorcę, będącego Konsumentem, Przedsiębiorcą na prawach Konsumenta lub Przedsiębiorcą, który nabył towar lub usługę od Sprzedawcy i składa Zgłoszenie dotyczące tego zakupu z wykorzystaniem funkcjonalności Platformy.

"Kurator" oznacza zewnętrznego specjalistę (w szczególności prawnika, mediatora lub eksperta branżowego) wskazanego przez Usługodawcę w ramach listy dostępnej w Panelu Sprzedawcy, który może zostać opcjonalnie przypisany przez Sprzedawcę do konkretnego Zgłoszenia w celu wsparcia Sprzedawcy rekomendacjami.

"Moduł AI" oznacza zintegrowany z Platformą system sztucznej inteligencji (w szczególności Google Gemini), wykorzystywany m.in. do automatycznej analizy treści Zgłoszeń, ich kategoryzacji, rekomendowania potencjalnych sposobów udzielenia odpowiedzi na Zgłoszenie.

"Platforma" oznacza system teleinformatyczny prowadzony przez Usługodawcę, obejmujący aplikację mobilną dostępną w sklepach Google Play oraz Apple App Store, przeznaczoną dla Kupujących do składania Zgłoszeń, oraz Panel Sprzedawcy – aplikację webową dostępną w przeglądarce internetowej pod adresem panel.concile.online, przeznaczoną dla Sprzedawców do obsługi Zgłoszeń.

"Polityka prywatności" oznacza dokument zawierający informacje o przetwarzaniu danych osobowych Usługobiorców przez Usługodawcę.

"Przedsiębiorca" oznacza osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której przepisy szczególne przyznają zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową.

"Przedsiębiorca na prawach Konsumenta" oznacza osobę fizyczną prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, która zawarła z Usługodawcą

Umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, nieposiadającą jednak dla tej osoby charakteru zawodowego.

"Regulamin" oznacza niniejszy dokument.

"Rekomendacja AI" oznacza sugerowane rozwiązanie wygenerowane przez system sztucznej inteligencji Concile na podstawie analizy szczegółów Zgłoszenia.

"Sprzedawca" oznacza Usługobiorcę, prowadzącego sprzedaż towarów lub usług (w szczególności online), korzystającego z Panelu Sprzedawcy w celu obsługi Zgłoszeń, ewentualnie zintegrowanego z Platformą za pośrednictwem API lub inną formą integracji (np. Shopify OAuth).

"Umowa" oznacza umowę o dostarczanie usługi cyfrowej w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, na podstawie której Usługodawca zobowiązuje się dostarczać na rzecz Usługobiorcy Usługę w ramach korzystania z Platformy.

"Usługa" oznacza usługę cyfrową w rozumieniu Ustawy o prawach konsumenta, polegającą na umożliwieniu Kupującemu składania Zgłoszeń dotyczących dokonanych zakupów oraz prowadzenia komunikacji ze Sprzedawcą z wykorzystaniem funkcjonalności Platformy, a także udostępnieniu Sprzedawcy Panelu Sprzedawcy służącego do obsługi Zgłoszeń wraz z funkcjami analitycznymi oraz Modułem AI.

"Usługobiorca" oznacza Kupującego korzystającego z Platformy w celu złożenia Zgłoszenia lub Sprzedawcę korzystającego z Panelu Sprzedawcy w celu obsługi Zgłoszeń.

"Usługodawca" oznacza Concile Prosta Spółka Akcyjna z siedzibą w Rzeszowie (35-959 Rzeszów), adres: ul. Fryderyka Szopena 51, wpisaną do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem KRS: 0001178564, NIP: 8133935432, REGON: 541990305.

"Ustawa o prawach konsumenta" oznacza ustawę z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2024 r. poz. 1796).

"Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną" oznacza ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2024 r. poz. 1513).

"Użytkownik" oznacza osobę posiadającą Konto na Platformie, będącą Konsumentem lub osobą upoważnioną do reprezentowania Usługobiorcy i korzystania z Platformy w jego imieniu.

"Wersja Testowa" oznacza etap rozwoju Platformy, w którym Platforma może być nieukończona, zawierać błędy, a jej funkcjonalność, dostępność oraz stabilność mogą ulegać częstym zmianom.

"Zewnętrzna Platforma Sprzedażowa" oznacza każdy system e-commerce lub marketplace prowadzony przez podmiot trzeci, z którym Usługi Concile mogą być zintegrowane.

"Zgłoszenie" oznacza zgłoszenie reklamacyjne złożone przez Kupującego z wykorzystaniem funkcjonalności Platformy, dotyczące w szczególności niezgodności towaru lub usługi z umową zawartą ze Sprzedawcą.

"Auto-Settlement" (Automatyczne rozliczenie) oznacza automatyczne rozwiązywanie Zgłoszeń na podstawie wstępnie skonfigurowanych reguł ustalonych przez Odpowiadającego, bez wymagania ręcznego przeglądu dla każdego indywidualnego przypadku.

3. Akceptacja Regulaminu

3.1 Zgoda na warunki

Tworząc konto, uzyskując dostęp lub korzystając z Usług, potwierdzasz, że przeczytałeś, zrozumiałeś i zgadzasz się na przestrzeganie niniejszego Regulaminu oraz naszej Polityki Prywatności. Jeśli nie zgadzasz się z niniejszym Regulaminem, nie możesz korzystać z Usług.

Regulamin stanowi regulamin, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

3.2 Zdolność do zawierania umów

Akceptując niniejszy Regulamin, oświadczasz i zapewniasz, że masz co najmniej 18 lat i posiadasz zdolność prawną do zawierania wiążących umów.

3.3 Sposób akceptacji

Akceptacja niniejszego Regulaminu następuje poprzez zaznaczenie pola akceptacji podczas rejestracji konta lub poprzez dalsze korzystanie z Usług po Dacie wejścia w życie.

3.4 Kontakt z Usługodawcą

Kontakt z Usługodawcą jest możliwy za pomocą:

- poczty elektronicznej – pod adresem: support@concile.online
- poczty tradycyjnej – pod adresem: ul. Fryderyka Szopena 51, 35-959 Rzeszów
- formularza kontaktowego dostępnego w ramach Platformy

Zgodnie z przepisami Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2022/2065 z dnia 19 października 2022 r. w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE Usługodawca wyznaczył punkt kontaktowy służący do bezpośredniej komunikacji z organami państw członkowskich UE, Komisją Europejską, Radą ds. Usług Cyfrowych oraz Użytkownikami. Punkt kontaktowy jest dostępny pod adresem: support@concile.online

3.5 Umowa indywidualna

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zawarcia z Usługobiorcą odrębnej umowy określającej indywidualne warunki korzystania z Platformy. Taka umowa wymaga zachowania formy dokumentowej pod rygorem nieważności. W przypadku jej zawarcia, postanowienia umowy indywidualnej mają pierwszeństwo przed odpowiednimi postanowieniami Regulaminu.

4. Opis Usług

4.1 Przegląd Platformy

Concile zapewnia platformę technologiczną opartą na sztucznej inteligencji, która umożliwia efektywne rozwiązywanie sporów między Składającymi reklamację a Odpowiadającymi.

Platforma obejmuje:

- Aplikację mobilną do składania i śledzenia Zgłoszeń
- Panel Sprzedawcy do zarządzania i odpowiadania na Zgłoszenia
- System analizy Zgłoszeń i rekomendacji oparty na Module AI
- Funkcję Auto-Settlement dla rutynowych Zgłoszeń
- Narzędzia komunikacji między stronami
- Integrację z Zewnętrznymi Platformami Sprzedażowymi

4.2 Funkcjonalności dla Kupującego

W ramach Platformy Kupujący ma dostęp do następujących funkcjonalności:

- Wyszukiwanie lub wybór Sprzedawcy
- Wypełnianie formularza Zgłoszenia
- Dodawanie załączników (zdjęć, plików, dokumentów) jako dowodów
- Otrzymywanie powiadomień o zmianach statusu Zgłoszenia
- Prowadzenie korespondencji ze Sprzedawcą z wykorzystaniem funkcjonalności Platformy
- Przeglądanie historii Zgłoszeń
- Możliwość odniesienia się do propozycji rozwiązania przedstawionej przez Sprzedawcę
- Możliwość zamknięcia Zgłoszenia (zmiana statusu na "Zamknięta")

4.3 Funkcjonalności dla Sprzedawcy

W ramach Platformy Sprzedawca ma dostęp do następujących funkcjonalności:

- Przyjmowanie i przeglądanie Zgłoszeń
- Kategoryzowanie Zgłoszeń, nadawanie im priorytetów oraz przypisywanie statusów
- Korzystanie z Modułu AI w celu uzyskania automatycznych rekomendacji rozwiązań
- Prowadzenie komunikacji z Kupującym z wykorzystaniem funkcjonalności Platformy
- Zarządzanie użytkownikami po stronie Sprzedawcy
- Konfigurowanie integracji oraz automatycznego rozstrzygania spraw o określonej wartości
- Dostęp do statystyk, raportów oraz historii Zgłoszeń
- Korzystanie z funkcji eksportu danych
- Opcjonalne przypisywanie spraw do Kuratorów

4.4 Charakter Usług

Usługodawca informuje, a Usługobiorca przyjmuje do wiadomości, że:

- Usługodawca nie jest sprzedawcą towarów ani usług nabywanych przez Kupującego od Sprzedawcy, nie jest stroną umów zawieranych pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą oraz nie ponosi odpowiedzialności za wykonanie tych umów.
- Usługodawca nie jest podmiotem świadczącym usługi pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich.

- Usługodawca nie wydaje wiążących rozstrzygnięć w przedmiocie Zgłoszeń, nie prowadzi w imieniu stron negocjacji oraz nie działa jako pełnomocnik którejkolwiek ze stron.
- Usługodawca nie przyjmuje ani nie przekazuje płatności na rzecz Kupujących lub Sprzedawców.
- Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za realizację Zgłoszenia, w szczególności za sposób jego rozpatrzenia przez Sprzedawcę.
- Usługodawca udostępnia wyłącznie narzędzie informatyczne w postaci Platformy. Rekomendacje generowane przez Moduł AI mają charakter wyłącznie pomocniczy i nie stanowią wiążących rozstrzygnięć ani porady prawnej.

4.5 Dostępność Usług

Dokładamy starań, aby utrzymać ciągłą dostępność Usług. Jednakże nie gwarantujemy nieprzerwanego dostępu i możemy tymczasowo zawiesić Usługi w celu konserwacji, aktualizacji lub z innych powodów operacyjnych.

5. Rejestracja konta i bezpieczeństwo

5.1 Tworzenie konta

Aby uzyskać dostęp do niektórych funkcji Usług, musisz utworzyć Konto. Możesz zarejestrować się za pomocą adresu e-mail i hasła lub za pośrednictwem obsługiwanych dostawców OAuth (Google, Facebook, Apple).

W celu zawarcia Umowy, Usługobiorca powinien wykonać następujące czynności:

- Przejść do formularza rejestracji
- W formularzu rejestracji wpisać imię i nazwisko, firmę (nazwę), login, adres poczty elektronicznej oraz stworzone hasło
- Zaznaczyć checkbox przy oświadczeniu o zapoznaniu się z Regulaminem i Polityką prywatności
- Dokonać płatności wynagrodzenia za Usługę (jeżeli jest wymagana)
- Kliknąć opcję "Utwórz konto" / "Zamawiam i płacę"

5.2 Bezpieczeństwo konta

Jesteś odpowiedzialny za zachowanie poufności danych logowania do konta oraz za wszystkie działania wykonywane przy użyciu Twojego konta.

5.3 Dostęp gościa

Ograniczona funkcjonalność przeglądania może być dostępna dla użytkowników, którzy nie utworzyli konta. Pełne Usługi wymagają rejestracji konta.

6. Wymagania techniczne

W celu korzystania z Platformy Usługobiorca musi posługiwać się systemem teleinformatycznym spełniającym następujące minimalne wymagania techniczne:

- Posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet

- Połączenie z siecią Internet
- Posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej (e-mail)
- Aktualna i poprawnie skonfigurowana wersja przeglądarek internetowych obsługującej JavaScript, HTTPS oraz pliki cookies: Chrome na urządzeniach z systemem Android oraz urządzeniach desktopowych, Safari na urządzeniach mobilnych Apple (dot. Panelu Sprzedawcy)
- Urządzenie mobilne z systemem Android lub iOS, wspierane przez sklepy Google Play lub Apple App Store, z dostępem do Internetu (dot. aplikacji mobilnej Platformy)

Komunikacja z Platformą odbywa się wyłącznie poprzez zabezpieczone połączenie HTTPS, z zastosowaniem mechanizmów bezpieczeństwa, w tym TLS, HSTS. Platforma wykorzystuje infrastrukturę chmurową (Google Cloud Platform, Firebase) oraz zewnętrzne systemy płatności i komunikacji (w szczególności Stripe, Mailgun).

7. Role i obowiązki Użytkowników

7.1 Obowiązki Składającego reklamację (Kupującego)

Występując jako Składający reklamację, zgadzasz się składać wyłącznie autentyczne Zgłoszenia, podawać dokładne informacje i działać w dobrej wierze przez cały proces rozwiązywania sporu.

7.2 Obowiązki Odpowiadającego (Sprzedawcy)

Występując jako Odpowiadający, zgadzasz się odpowiadać na Zgłoszenia w określonych terminach, podawać dokładne informacje i konfigurować reguły Auto-Settlement odpowiedzialnie i zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie konsumentów.

7.3 Użytkownicy o podwójnej roli

Użytkownicy mogą występować na Platformie zarówno jako Składający reklamację, jak i Odpowiadający w różnych momentach.

7.4 Zabronione działania

Użytkownicy nie mogą:

- Składać oszukańczych Zgłoszeń
- Nadużywać procesu rozwiązywania sporów
- Nękać innych Użytkowników
- Obchodzić zabezpieczeń Platformy
- Używać nieautoryzowanych systemów automatycznych, wirusów, botów lub robaków
- Podszywać się pod innych
- Naruszać przepisów prawa
- Zakłócać funkcjonowanie Platformy
- Publikować treści bezprawnych, obraźliwych, naruszających prawa osób trzecich

8. AI i zautomatyzowane podejmowanie decyzji

8.1 Informacja o przejrzystości AI

WAŻNE: Korzystając z Usług Concile, wchodzisz w interakcję z systemami sztucznej inteligencji. Treści generowane przez AI są tworzone przez systemy automatyczne i nie stanowią decyzji człowieka ani porady prawnej.

8.2 Analiza oparta na AI

Concile wykorzystuje technologię sztucznej inteligencji (Google Gemini AI) do analizy Zgłoszeń i generowania rekomendacji rozliczeń.

8.3 Charakter Rekomendacji AI

Rekomendacje AI są tylko sugestiami, wyraźnie oznaczonymi, opartymi na dostępnych danych i podlegającymi przeglądowi przez człowieka. Użytkownik przyjmuje do wiadomości i akceptuje, że wygenerowane przez Moduł AI propozycje mają charakter wyłącznie rekomendacyjny, informacyjny i pomocniczy, mogą wymagać weryfikacji oraz nie stanowią porady prawnej, podatkowej ani innego rodzaju profesjonalnego doradztwa.

8.4 Prawo do przeglądu przez człowieka

Masz prawo zażądać przeglądu przez człowieka każdej rekomendacji wygenerowanej przez AI. Kupujący ma prawo zażądać, aby Zgłoszenie zostało ponownie ocenione przez człowieka (Sprzedawcę lub Kuratora), bez opierania się wyłącznie na rekomendacji Modułu AI. Wnioski o przegląd będą rozpatrywane w ciągu 14 dni roboczych.

8.5 Dane treningowe AI

Concile nie wykorzystuje Twoich danych osobowych do trenowania modeli AI. Nasz dostawca usług AI (Google) przetwarza dane na podstawie Umowy o przetwarzaniu danych, która zabrania wykorzystywania danych klientów do trenowania modeli.

8.6 Ograniczenia AI

Systemy AI mają nieodłączne ograniczenia. Jesteś odpowiedzialny za przegląd i ocenę każdej Rekomendacji AI przed podjęciem działań na jej podstawie. Usługodawca nie świadczy za pośrednictwem Modułu AI usług doradztwa prawnego, podatkowego, finansowego ani jakiegokolwiek innego doradztwa specjalistycznego.

9. Funkcja Auto-Settlement

9.1 Przegląd Auto-Settlement

Odpowiadający mogą skonfigurować reguły Auto-Settlement, które umożliwiają automatyczne rozwiązywanie określonych Zgłoszeń bez ręcznego przeglądu.

9.2 Konfiguracja i odpowiedzialność Odpowiadającego

Odpowiadający, którzy włączają Auto-Settlement, ustalają własne progi i przyjmują pełną odpowiedzialność za wyniki Auto-Settlement.

9.3 Zastrzeżenie dotyczące Auto-Settlement

Concile nie jest stroną umów Auto-Settlement. Auto-Settlement tworzy bezpośrednie porozumienie między Składającym reklamację a Odpowiadającym.

9.4 Prawa Składającego reklamację w Auto-Settlement

Składający reklamację zachowują prawo do akceptacji lub odrzucenia oferty Auto-Settlement i żądania przeglądu przez człowieka.

10. Proces rozwiązywania sporów

10.1 Składanie Zgłoszenia

Składający reklamację składają Zgłoszenia za pośrednictwem aplikacji mobilnej, podając nazwę produktu, opis problemu, wybór kategorii i odpowiednie dowody.

10.2 Przetwarzanie Zgłoszenia

Po złożeniu Zgłoszenie przechodzi przez następujące etapy: złożenie i przyjęcie, analiza AI, powiadomienie Odpowiadającego, przegląd i odpowiedź Odpowiadającego, negocjacje ugodowe oraz rozwiązanie lub eskalacja.

10.3 Terminy odpowiedzi

Oczekuje się, że Odpowiadający odpowiedzą na Zgłoszenia w terminach określonych na Platformie.

10.4 Umowy ugodowe

Gdy strony osiągną porozumienie za pośrednictwem Platformy, warunki ugody są rejestrowane. Zmiana statusu Zgłoszenia na "Zamknięta" następuje wyłącznie z inicjatywy Kupującego albo na skutek jednoznacznego potwierdzenia przez Kupującego zawartego porozumienia. Concile nie egzekwuje umów ugodowych.

11. Wersja Testowa (Beta)

Platforma w aktualnej wersji ma charakter testowy, co oznacza w szczególności, że:

- Zakres, sposób działania oraz stabilność funkcjonalności Platformy mogą ulegać zmianom, w tym bez uprzedniego powiadomienia Użytkowników.
- Platforma może zawierać błędy, usterki lub inne niedoskonałości wpływające na jej działanie.
- Usługodawca może okresowo ograniczać lub całkowicie wstrzymywać dostęp do Platformy lub jej poszczególnych funkcji.
- Usługodawca zastrzega sobie prawo do modyfikowania, dodawania lub usuwania funkcjonalności Platformy w Wersji Testowej.
- Platforma w Wersji Testowej może nie odzwierciedlać ostatecznego kształtu usług świadczonych przez Usługodawcę.

12. Opłaty i płatności

12.1 Aplikacja mobilna dla konsumentów

Aplikacja mobilna Concile dla Składających reklamację jest udostępniana bezpłatnie.

12.2 Usługi dla Sprzedawców

Concile może oferować plany subskrypcyjne dla Odpowiadających. Opłaty subskrypcyjne są naliczane z góry na zasadzie cyklicznej z automatycznym odnowieniem, chyba że anulowane.

Uwaga: Na dzień wejścia w życie wszystkie Usługi są świadczone bezpłatnie w początkowym okresie działania platformy.

12.3 Przetwarzanie płatności

Płatności są przetwarzane przez naszego zewnętrznego operatora płatności (Stripe) lub przez systemy rozliczeniowe Zewnętrznych Platform Sprzedażowych.

Za dzień dokonania płatności uznaje się dzień zaksięgowania środków na rachunku Usługodawcy, albo dzień otrzymania przez Usługodawcę potwierdzenia poprawnego wykonania transakcji.

12.4 Model subskrypcyjny

Umowa zawierana jest na czas nieokreślony, z miesięcznymi okresami rozliczeniowymi. Subskrypcja odnawia się automatycznie na kolejne okresy rozliczeniowe, o ile Usługobiorca nie wypowie Umowy najpóźniej na 1 (jeden) dzień przed końcem bieżącego okresu rozliczeniowego.

12.5 Zmiana planu

Usługobiorca może w każdym czasie zmienić wybrany plan subskrypcji za pośrednictwem Panelu Sprzedawcy. Zmiana planu na wyższy wywołuje skutek niezwłocznie. Zmiana planu na niższy wywołuje skutek od początku kolejnego okresu rozliczeniowego.

13. Własność intelektualna

13.1 Własność Concile

Platforma, w tym jej oprogramowanie, design, znaki towarowe i treści, stanowi własność Concile lub jest przez Concile licencjonowana i jest chroniona przepisami o własności intelektualnej, w tym ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych oraz ustawy z dnia 30 czerwca 2000 r. - Prawo własności przemysłowej.

13.2 Treści Użytkownika

Zachowujesz własność treści przesyłanych za pośrednictwem Platformy. Przesyłając treści, udzielasz Concile niewyłącznej, ogólnoświatowej, nieodpłatnej licencji na wykorzystanie takich treści w celu świadczenia i ulepszania Usług, na następujących polach eksploatacji:

- Utrwalanie, zwielokrotnianie treści Użytkownika dowolną techniką, w niezbędnym zakresie do świadczenia Usług
- Publiczne udostępnianie treści Użytkownika w ramach Konta i funkcjonalności Platformy
- Anonimowe wykorzystanie wybranych danych w celu szkolenia Modułu AI, tworzenia statystyk i raportów (z wyłączeniem danych osobowych)

14. Ograniczenie odpowiedzialności

14.1 Zachowanie praw Konsumenta

DLA KONSUMENTÓW: Żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie ogranicza ani nie wyłącza jakiejkolwiek odpowiedzialności, która nie może być ograniczona lub wyłączona na mocy obowiązujących bezwzględnie przepisów prawa ochrony konsumentów.

14.2 Rola Platformy

Concile dostarcza narzędzia technologiczne ułatwiające rozwiązywanie sporów. Concile nie jest stroną Zgłoszeń między Użytkownikami.

14.3 Wyłączenia odpowiedzialności

W zakresie dozwolonym przez przepisy Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o prawach konsumenta Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki:

- Korzystania z Platformy w sposób sprzeczny z jej przeznaczeniem, Regulaminem lub przekazanymi instrukcjami
- Podania przez Użytkowników nieprawdziwych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych
- Niewykonania lub nienależytego wykonania umowy sprzedaży towarów lub usług zawartej pomiędzy Kupującym a Sprzedawcą
- Odmowy zawarcia ugody lub odrzucenia propozycji rozwiązania Zgłoszenia
- Decyzji podjętych na podstawie rekomendacji wygenerowanych przez Moduł AI bez weryfikacji przez człowieka
- Utraty dostępu do Konta na skutek niezachowania przez Usługobiorcę zasad bezpieczeństwa

14.4 Ograniczenie szkód (Użytkownicy biznesowi)

W maksymalnym zakresie dozwolonym przez prawo, Concile nie ponosi odpowiedzialności za jakiejkolwiek szkody pośrednie, przypadkowe, szczególne, wynikowe lub karne.

14.5 Maksymalna odpowiedzialność (Użytkownicy biznesowi)

Całkowita odpowiedzialność Concile nie przekroczy większej z następujących kwot: (a) kwot zapłaconych przez Ciebie w ciągu dwunastu miesięcy poprzedzających roszczenie lub (b) 100 EUR.

15. Przepisy szczególne dla Konsumentów

Niniejsza sekcja ma zastosowanie do Użytkowników kwalifikujących się jako Konsumentci lub Przedsiębiorcy na prawach Konsumenta na mocy obowiązującego prawa.

15.1 Prawo do odstąpienia od umowy

Jeśli jesteś Konsumentem, na podstawie art. 27 i n. Ustawy o prawach konsumenta masz prawo odstąpić od Umowy bez podania jakiegokolwiek przyczyny w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej zawarcia.

Prawo odstąpienia od Umowy wykonujesz poprzez złożenie Usługodawcy oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Oświadczenie może być złożone w jakiegokolwiek formie, w szczególności na formularzu stanowiącym załącznik nr 2 do Ustawy o prawach konsumenta.

Wyjątek dla usług cyfrowych: Prawo odstąpienia od Umowy nie przysługuje w stosunku do Umowy o dostarczanie Usługi, która została w pełni wykonana (na podstawie art. 38 ust. 1 pkt 1 Ustawy o prawach konsumenta).

15.2 Ustawowe prawa gwarancyjne

Konsumentci są uprawnieni do ustawowych praw gwarancyjnych na mocy obowiązującego prawa.

15.3 Reklamacje

Usługobiorca może złożyć reklamację zawierającą żądanie doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową. Reklamacja składana jest za pomocą poczty elektronicznej pod adres: support@concile.online

Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Usługobiorcy, adres poczty elektronicznej, opis ujawnionej niezgodności Usługi z Umową, żądanie doprowadzenia Usługi do zgodności z Umową.

Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.

15.4 Obniżenie ceny lub odstąpienie

W przypadku ujawnienia niezgodności Usługi z Umową, Usługobiorca może złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo o odstąpieniu od Umowy, gdy:

- Doprowadzenie do zgodności Usługi z Umową jest niemożliwe albo wymaga nadmiernych kosztów
- Usługodawca nie doprowadził Usługi do zgodności z Umową w rozsądnym czasie
- Niezgodność Usługi z Umową występuje nadal, mimo prób jej usunięcia
- Niezgodność jest na tyle istotna, że uzasadnia odstąpienie od Umowy bez uprzedniego żądania

Usługodawca zwraca Usługobiorcy kwoty należne wskutek skorzystania z prawa do obniżenia ceny albo odstąpienia od Umowy niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni.

15.5 Ochrona przed nieuczciwymi postanowieniami

Każde postanowienie, które byłoby uznane za nieuczciwe na mocy obowiązujących przepisów o ochronie konsumentów, nie jest wiążące dla Konsumentów.

15.6 Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Usługobiorca ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych zajmujących się ochroną konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

16. Zawieszenie i rozwiązywanie umowy

16.1 Rozwiązywanie przez Użytkownika

Możesz rozwiązać swoje konto w dowolnym momencie, kontaktując się z nami lub korzystając z funkcji usunięcia konta. Usługobiorca ma prawo w każdej chwili, bez konieczności podawania przyczyny, zrezygnować z korzystania z Platformy, przesyłając stosowne żądanie na adres: support@concile.online

16.2 Zawieszenie przez Concile

Usługodawca zastrzega sobie prawo do zawieszenia możliwości logowania do Konta oraz korzystania z jakichkolwiek funkcjonalności Platformy w przypadku naruszenia przez Usługobiorcę postanowień Regulaminu, w szczególności w razie:

- Pozostawiania w zwłoce z zapłatą jakichkolwiek wymagalnych należności
- Naruszania dobrego imienia, renomy lub interesów Usługodawcy
- Podawania nieprawdziwych lub niekompletnych danych
- Zakłócania prawidłowego funkcjonowania Platformy
- Stwarzania zagrożenia dla bezpieczeństwa Platformy lub innych Usługobiorców
- Korzystania z Platformy niezgodnie z jej przeznaczeniem
- Publikowania treści bezprawnych lub obraźliwych

16.3 Skutki zawieszenia

Zawieszenie może mieć charakter czasowy lub bezterminowy - do czasu usunięcia przyczyny zawieszenia. Jeżeli zawieszenie trwa nieprzerwanie przez okres co najmniej 30 dni, a przyczyny zawieszenia nie zostaną usunięte, Usługodawca ma prawo rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym.

16.4 Skutki rozwiązania

Po rozwiązaniu umowy postanowienia, które ze względu na swój charakter powinny pozostać w mocy, pozostają w mocy. Usługobiorcy nie przysługuje zwrot uiszczonych opłat w przypadku braku możliwości korzystania z Platformy z przyczyn leżących wyłącznie po jego stronie.

17. Siła wyższa

Concile nie ponosi odpowiedzialności za jakiekolwiek niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu swoich zobowiązań, jeżeli wynika to z okoliczności pozostających poza rozsądną kontrolą Concile, w tym w szczególności:

- Działania siły wyższej
- Bezprawnego działania osób trzecich
- Nieprawidłowego lub niemożliwego do przewidzenia działania oprogramowania albo infrastruktury zarządzanych przez podmioty trzecie

18. Zmiany Regulaminu

Możemy od czasu do czasu aktualizować niniejszy Regulamin. O zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez opublikowanie jego zmienionej wersji na stronie internetowej Platformy. Istotne zmiany będą komunikowane co najmniej 30 dni przed wejściem w życie. Niezależnie, zmieniona wersja Regulaminu zostanie przesłana Usługobiorcom pocztą elektroniczną.

Do Umów zawartych przed zmianą Regulaminu stosuje się postanowienia ówczesnie obowiązującego Regulaminu.

19. Prawo właściwe i jurysdykcja

19.1 Prawo właściwe

Niniejszy Regulamin podlega prawu polskiemu i obowiązującemu prawu Unii Europejskiej.

19.2 Jurysdykcja

Dla Użytkowników biznesowych spory będą rozstrzygane przez sądy polskie. Konsumenci mogą wnosić powództwa przed sądami kraju swojego zamieszkania.

20. Postanowienia ogólne

20.1 Całość umowy

Niniejszy Regulamin, wraz z Polityką Prywatności, stanowi całość umowy między Tobą a Concile w zakresie Usług.

20.2 Rozdzielność postanowień

Jeśli jakiekolwiek postanowienie zostanie uznane za nieważne, pozostałe postanowienia pozostają w pełnej mocy.

20.3 Cesja

Nie możesz cedować swoich praw bez naszej uprzedniej pisemnej zgody. Concile może dokonać cesji w związku z fuzją lub sprzedażą aktywów.

20.4 Brak zrzeczenia się

Niewyegzekwowanie przez Concile jakiegokolwiek postanowienia nie stanowi zrzeczenia się tego postanowienia.

21. Dane kontaktowe

W przypadku pytań dotyczących niniejszego Regulaminu, skontaktuj się z nami:

Concile Prosta Spółka Akcyjna

ul. Fryderyka Szopena 51

35-959 Rzeszów, Polska

KRS: 0001178564 | NIP: 8133935432 | REGON: 541990305

E-mail: support@concile.online

Strona internetowa: <https://concile.online>

22. Potwierdzenie

Korzystając z Usług Concile, potwierdzasz, że przeczytałeś, zrozumiałeś i zgadzasz się na niniejszy Regulamin.

Klasyfikacja dokumentu: Publiczny

Obowiązujące jurysdykcje: UE, Polska

Zgodność regulacyjna: Dyrektywa o prawach konsumentów UE 2011/83/UE, RODO, Akt UE o AI, Dyrektywa ADR 2013/11/UE, Rozporządzenie ODR 524/2013, Rozporządzenie DSA 2022/2065

Ostatni przegląd: grudzień 2025

Informacje o przetwarzaniu danych osobowych: Polityka prywatności dostępna pod adresem: <https://concile.online>