Regulamin usługi TelefonDoMikolaja.pl

Wersja: 2026-10-25-v3. Obowiązuje dla nowych umów zawieranych od publikacji 25 października 2026 r. Nie zmienia wstecz warunków umów zawartych wcześniej. W stosunku do wersji 2026-10-02-v2 dodano definicję Bonu podarunkowego oraz sekcję o bonach podarunkowych.

1. Usługodawca i kontakt

1. Serwis TelefonDoMikolaja.pl prowadzi Zbigniew Orlowski, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą ONLINE MEGA STORES ZBIGNIEW ORLOWSKI, adres: ul. Pagórkowa 26, 83-331 Przyjaźń, województwo pomorskie, Polska, NIP: 9571022554, REGON: 381948229, identyfikator podatkowy VAT: PL9571022554, dalej „Usługodawca”.
2. Adresem kontaktowym, w tym do reklamacji, odstąpienia od umowy i spraw ochrony danych, jest pomoc@telefondomikolaja.pl. Korespondencję pisemną można kierować na adres wskazany w ust. 1.
3. Regulamin określa zasady korzystania z serwisu, zamawiania i realizacji spersonalizowanych rozmów z postacią świąteczną tworzoną przez sztuczną inteligencję, dostarczania zamówionych nagrań, składania reklamacji oraz wykonywania praw konsumenckich.
4. Regulamin jest udostępniany bezpłatnie przed złożeniem zamówienia w sposób pozwalający go odczytać, zapisać i odtworzyć. Potwierdzenie umowy wraz z właściwą wersją regulaminu i wymaganymi informacjami jest przekazywane na trwałym nośniku, w szczególności w wiadomości e-mail lub jej załączniku.

2. Definicje i charakter świadczenia

1. „Klient” oznacza pełnoletnią osobę fizyczną zawierającą umowę albo podmiot, w którego imieniu działa pełnoletnia, uprawniona osoba. „Dziecko” oznacza uczestnika rozmowy, który nie ukończył 18 lat. „Rodzic” obejmuje również opiekuna prawnego uprawnionego do reprezentowania dziecka.
2. „Rozmowa” oznacza interaktywną, generowaną na bieżąco rozmowę głosową z systemem AI odgrywającym Mikołaja lub inną postać udostępnioną w ofercie. „Transkrypcja” oznacza tekstowy zapis wypowiedzi rozmówców. „Nagranie” oznacza plik audio utrwalający rozmowę. Transkrypcja i nagranie są odrębnymi rodzajami zapisu.
3. „Zamówienie” oznacza wybór liczby rozmów, wariantu, dostępnego terminu lub sposobu połączenia oraz ewentualnych dodatków. „Pamiątka” oznacza osobno zamówioną treść cyfrową w postaci nagrania audio. „Kod rozmowy” umożliwia uruchomienie zakupionej rozmowy; nie jest tym samym co kod polecającego partnera.
4. Rozmowa ma charakter rozrywkowy. Nie jest rozmową z człowiekiem, konsultacją specjalistyczną, usługą opieki, terapią, diagnozą ani pomocą interwencyjną. Określenie „na żywo” oznacza odpowiadanie przez AI w trakcie połączenia, a nie udział żywego aktora.
5. AI korzysta z informacji podanych przez Klienta oraz z przebiegu bieżącej rozmowy. Świąteczna fabuła, wiedza postaci o dziecku i wypowiedzi o prezentach są elementami zabawy. Usługa nie obejmuje

dostarczenia prezentów ani spełnienia życzeń wypowiedzianych podczas rozmowy.

6. „Bon podarunkowy” (dalej „Bon”) oznacza kod uprawniający do jednorazowego, bezpłatnego w serwisie odebrania wskazanego w ofercie zestawu świadczeń dla jednego dziecka. Bon nie jest środkiem płatniczym ani kartą płatniczą, nie podlega wymianie na gotówkę i stanowi co innego niż „Kod rozmowy” oraz kod polecającego partnera.

3. Wiek Klienta i obowiązkowa obecność Rodzica

1. Zakupu może dokonać wyłącznie osoba, która ukończyła 18 lat i posiada wymaganą zdolność do zawarcia umowy. Osoby niepełnoletnie nie mogą samodzielnie zamawiać usługi, dokonywać płatności ani akceptować regulaminu w imieniu Klienta.
2. Dziecko może uczestniczyć w rozmowie wyłącznie przy fizycznej obecności Rodzica przez cały czas połączenia. Sama zgoda udzielona wcześniej, dostępność Rodzica pod innym numerem telefonu lub przebywanie poza zasięgiem pozwalającym śledzić rozmowę nie zastępują obecności.
3. Rodzic powinien móc słyszeć rozmowę, reagować na jej przebieg i natychmiast ją zakończyć. Może w tym celu korzystać z trybu głośnomówiącego, jeśli zapewnia to prywatność dziecka i odpowiednią jakość dźwięku.
4. Rodzic wyjaśnia dziecku w sposób odpowiedni do wieku, że bierze ono udział w świątecznej zabawie z komputerowym głosem, a wypowiedzi tworzy sztuczna inteligencja. Informacja w regulaminie nie zastępuje obowiązku jasnego poinformowania rozmówcy o interakcji z AI najpóźniej przy pierwszym kontakcie.
5. Rodzic decyduje, czy forma rozmowy odpowiada dojrzałości, potrzebom i aktualnemu samopoczuciu dziecka. Nie należy zmuszać dziecka do rozmowy. Jeżeli dziecko okazuje strach, dyskomfort lub chce zakończyć połączenie, Rodzic powinien je przerwać.
6. Jeżeli zakup jest dokonywany przez inną pełnoletnią osobę, musi ona przed przekazaniem danych uzyskać upoważnienie właściwego Rodzica oraz zapewnić jego obecność podczas rozmowy. Obowiązek obecności Rodzica dotyczy także zamówień grupowych; sam zakup przez placówkę nie zastępuje upoważnienia do przekazania danych dziecka ani obecności Rodzica.
7. Podanie nieprawdziwego oświadczenia o wieku lub upoważnieniu może uzasadniać wstrzymanie rozmowy do wyjaśnienia sytuacji. Nie powoduje automatycznej utraty ustawowych praw ani automatycznego przepadku wszystkich wpłat.

4. Ograniczenia AI i zasady bezpieczeństwa

1. Klient przyjmuje do wiadomości, że AI może popełniać błędy. W szczególności może niewłaściwie rozpoznać mowę, pomylić imię lub jego odmianę, nie wykorzystać części przekazanych informacji, powtórzyć wypowiedź, odpowiedzieć z opóźnieniem albo wygenerować wypowiedź nieadekwatną lub niezgodną z faktami.
2. Usługodawca stosuje środki ograniczające takie zdarzenia, jednak nie gwarantuje całkowitej bezbłędności, konkretnego scenariusza ani określonej reakcji emocjonalnej dziecka. Opis ograniczeń nie zwalnia

Usługodawcy z obowiązku należytego wykonania umowy i zapewnienia zgodności świadczenia z ofertą oraz prawem.

3. Usługa nie służy podejmowaniu decyzji dotyczących zdrowia, bezpieczeństwa, pieniędzy ani wychowania. Wypowiedzi AI nie są poradami lekarskimi, psychologicznymi, prawnymi lub finansowymi. W razie bezpośredniego zagrożenia należy skorzystać z odpowiednich służb, a nie polegać na systemie.
4. Rodzic powinien przerwać rozmowę i zgłosić zdarzenie, jeżeli AI wypowiada treści nieodpowiednie, prosi o poufne dane lub wywołuje u dziecka niepokój. Zgłoszenie może zawierać numer zamówienia i przybliżony czas zdarzenia; nie jest konieczne posiadanie własnego nagrania.
5. Zabronione jest wykorzystywanie usługi do poniżania, zastraszania lub karania dziecka, wymuszania zachowania obietnicą prezentu, podszywania się pod konkretne osoby, wyłudzania informacji, obchodzenia zabezpieczeń albo generowania treści seksualnych, dyskryminujących lub promujących przemoc.
6. Usługodawca może przerwać lub odmówić realizacji połączenia, gdy jest to konieczne dla ochrony dziecka, innych osób lub bezpieczeństwa systemu. Przyczyna oraz sposób rozliczenia podlegają ocenie konkretnej sytuacji; samo użycie mechanizmu bezpieczeństwa nie wyłącza prawa do reklamacji.

5. Wymagania techniczne i przygotowanie rozmowy

1. Do złożenia zamówienia potrzebne są urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka obsługująca formularze serwisu, działający adres e-mail oraz numer telefonu możliwy do zweryfikowania w sposób wskazany w zamówieniu.
2. Do rozmowy potrzebny jest telefon obsługujący zwykłe połączenia głosowe, dostęp do sieci i warunki pozwalające wyraźnie słyszeć rozmówcę. W wariancie z kodem może być potrzebna klawiatura tonowa telefonu. Rozmowa nie wymaga instalacji specjalnej aplikacji, o ile oferta nie wskazuje wyraźnie inaczej.
3. Klient powinien sprawdzić numer telefonu, termin, strefę czasową, blokady nieznanych numerów, ustawienia poczty głosowej oraz dostępność Rodzica. Terminy prezentowane jako czas polski odpowiadają strefie Europe/Warsaw, z uwzględnieniem czasu letniego i zimowego.
4. Opłaty operatora Klienta za dostęp do Internetu, SMS-y lub samodzielnie wykonywane połączenia nie są częścią ceny usługi, chyba że oferta wyraźnie wskazuje inaczej. Numer do połączenia i ewentualny szczególny koszt muszą zostać podane przed zakupem; nie można domniemywać połączenia bezpłatnego.
5. Usługodawca podaje przed zamówieniem istotne ograniczenia kompatybilności, terytorium i dostępności numerów. Klient nie musi udostępniać haseł do urządzenia, danych karty ani dokumentów dziecka, aby przeprowadzić rozmowę.

6. Dane do personalizacji

1. Klient przekazuje prawdziwe, adekwatne informacje w zakresie potrzebnym do zamówienia i personalizacji. Może to być imię, przedział wieku, zainteresowania, marzenia prezentowe i krótka informacja, za co pochwalić dziecko. Nie ma obowiązku wypełniania pól oznaczonych jako opcjonalne.
2. Nie należy przekazywać nazwiska dziecka, pełnego adresu, numeru PESEL, szkoły lub planu dnia, haseł, informacji finansowych ani szczegółowych danych o zdrowiu, religii, życiu intymnym, przemocy lub

sporach rodzinnych. Nie należy podawać danych osób trzecich, jeżeli nie są potrzebne do usługi i brak uprawnienia do ich przekazania.

3. Klient musi mieć uprawnienie do przekazania danych dziecka. Upoważnienie do zakupu nie jest automatycznie zgodą na publikację wizerunku, głosu lub treści rozmowy. Oświadczenie Klienta nie zwalnia Usługodawcy z własnych obowiązków ochrony danych.
4. Wprowadzone treści mogą podlegać automatycznej i ręcznej kontroli bezpieczeństwa. W razie odrzucenia nieszkodliwej treści Klient może skontaktować się z obsługą, aby wyjaśnić sytuację. Usługodawca nie gwarantuje dosłownego odczytania każdej notatki przez AI.
5. Żądanie poprawienia danych przed rozmową należy przekazać możliwie szybko. Jeśli zmiana jest już technicznie niemożliwa, Usługodawca wyjaśnia dostępne rozwiązania. Nie ogranicza to praw wynikających z RODO ani odpowiedzialności za własne błędy Usługodawcy.

7. Oferta, ceny i zawarcie umowy

1. Wiążące informacje o wybranym wariancie, liczbie rozmów, czasie trwania, terminie lub okresie ważności kodu, cenie i dodatkach są przedstawiane przed potwierdzeniem zamówienia. Warunki przedstawione przy zakupie stanowią część umowy. W razie braku wyraźnego ustalenia terminu ważności kodu Usługodawca nie może powoływać się na nieujawniony wcześniej termin jego wygaśnięcia.
2. Aktualna cena podstawowej rozmowy prezentowana w serwisie wynosi 19,99 zł brutto za jedno dziecko. Ostateczna cena zamówienia wynika z jego podsumowania. Ceny zawierają podatki należne według właściwych przepisów. Zmiana cennika nie zmienia ceny wcześniej zawartej umowy.
3. Każde dziecko w standardowym zamówieniu oznacza osobną rozmowę. Dodatki, w tym nagranie, są dobrowolne, mają osobno wskazaną cenę i wymagają aktywnego wyboru. Nie stosuje się domyślnie zaznaczonych płatnych dodatków ani automatycznego odnawiania usługi.
4. Klient wybiera wariant i dane, weryfikuje numer telefonu, sprawdza podsumowanie oraz składa wymagane oświadczenia. Przed wysłaniem zamówienia ma możliwość poprawienia błędów. Przycisk finalizujący zamówienie jednoznacznie wskazuje obowiązek zapłaty.
5. Umowa zostaje zawarta po przyjęciu opłaconego zamówienia i przesłaniu Klientowi potwierdzenia. Samo rozpoczęcie formularza lub wyświetlenie ekranu operatora płatności nie jest potwierdzeniem opłacenia usługi. Jeżeli pobrano środki, a zamówienia nie można przyjąć, kwota podlega zwrotowi.
6. Potwierdzenie obejmuje identyfikator zamówienia, cenę, liczbę rozmów, wybrany wariant i dodatki, termin lub ważność kodu, informacje o prawie odstąpienia oraz utrwalone oświadczenia wymagane przy wcześniejszym wykonaniu świadczenia.
7. Płatności realizuje operator wskazany przy zamówieniu. Dostępność metod zależy od oferty przedstawionej Klientowi, a nie od samej obecności znaku metody płatności na stronie. Usługodawca nie prosi o przesyłanie pełnych danych karty ani kodu BLIK e-mailem lub w rozmowie z Mikołajem.
8. Kod partnera służy do przypisania polecenia i nie daje rabatu, chyba że odrębna, wyraźnie opisana promocja stanowi inaczej. Wynagrodzenie partnera nie jest dodatkową opłatą pobieraną od Klienta.

8. Realizacja i problemy z połączeniem

1. W wariancie „Mikołaj dzwoni do Was” system podejmuje połączenie na potwierdzony numer w wybranym terminie lub przedziale. W wariancie „Wy dzwonicie do Mikołaja” Klient korzysta z przekazanego numeru i kodu na warunkach wskazanych w zamówieniu. Dostępność innych trybów wynika z aktualnej oferty.
2. Nie należy przekazywać kodu ani linku do zamówienia osobom nieuprawnionym. Jeśli Klient podejrzewa ich ujawnienie, powinien zgłosić to obsłudze. Usługodawca pomaga ograniczyć skutki nadużycia po potwierdzeniu uprawnienia zgłaszającego.
3. Nieodebranie telefonu, poczta głosowa lub przerwanie połączenia przed rozpoczęciem właściwej rozmowy nie są same w sobie równoznaczne z prawidłowym wykonaniem całej usługi. Zasady ponowienia oraz dostępne rozwiązania są przekazywane Klientowi. Nie stosuje się automatycznej zasady „brak odpowiedzi = brak zwrotu”.
4. W razie awarii po stronie Usługodawcy Klient otrzymuje możliwość ponownego wykonania usługi w odpowiednim terminie albo zwrot za niewykonane świadczenie, z zachowaniem dalej idących praw ustawowych. Jeśli istotny cel czasowy zamówienia już odpadł, nie narzuca się Klientowi powtórzenia połączenia w terminie, który nie realizuje tego celu.
5. W zamówieniu obejmującym kilka dzieci każde niewykonane lub wadliwie wykonane świadczenie jest oceniane oddzielnie, chyba że okoliczności uzasadniają rozwiązanie dotyczące całego zamówienia. Sam status techniczny „zakończone” lub liczba sekund połączenia nie przesądzają o jego zgodności z umową.
6. Klient może poprosić o zmianę terminu, zanim rozpocznie się realizacja. Obsługa potwierdza dostępność zmiany. Nie ogranicza to niezależnego prawa odstąpienia ani uprawnień w razie niezgodności z umową.

9. Nagrywanie, transkrypcje i bezpieczeństwo

1. Rozmowy są nagrywane i transkrybowane niezależnie od zakupu pamiątki MP3. Wypowiedzi są przetwarzane automatycznie na potrzeby realizacji zamówienia, bezpieczeństwa uczestników oraz diagnostyki problemów z usługą. Zapis może obejmować wypowiedzi dziecka, Rodzica lub innej osoby słyszalnej w tle oraz wypowiedzi AI. Należy zadbać, aby osoby postronne nie przekazywały w tle poufnych informacji.
2. Nagrania i transkrypcje są wykorzystywane w zakresie niezbędnym do obsługi rozmowy i zamówionych dodatków, wyjaśniania zgłoszonych problemów, ochrony dziecka i bezpieczeństwa usługi oraz rozpatrywania reklamacji i niezbędnych roszczeń. Nie oznacza to zgody na dowolne dalsze wykorzystanie zapisów. Utrwalanie rozmów nie oznacza ciągłego nadzoru człowieka, prowadzenia terapii ani gwarancji wykrycia niebezpiecznej sytuacji.
3. Dostęp do zapisów może otrzymać upoważniona obsługa i podmioty przetwarzające dane w niezbędnym zakresie. Nie udostępnia się transkrypcji influencerom ani pozostałym partnerom afiliacyjnym. Dostęp do danych dziecka nie jest elementem wynagrodzenia partnera.
4. Transkrypcja może zawierać błędy rozpoznawania mowy, brak fragmentów lub błędne przypisanie wypowiedzi. Nie stanowi niepodważalnego dowodu przeciwko Klientowi. Zastrzeżenia co do jej poprawności można zgłosić obsłudze; ocena reklamacji powinna uwzględniać całokształt dostępnych informacji.

5. Informacja o nagrywaniu i transkrypcji jest przedstawiana przed zakupem i powinna zostać przekazana uczestnikom przed rozpoczęciem rozmowy. Informacja o przetwarzaniu danych powinna odrębnie wskazywać podstawy prawne, odbiorców danych, ewentualne transfery poza EOG, okresy przechowywania i prawa osób, zgodnie z rzeczywistym zakresem przetwarzania. Akceptacja regulaminu nie zastępuje wymaganej zgody na konkretny, dodatkowy cel przetwarzania.
6. Okres przechowywania transkrypcji jest ograniczony do czasu niezbędnego dla wskazanego celu. Po zakończeniu realizacji i obsługi zgłoszeń dalsze zachowanie identyfikowalnej treści wymaga konkretnego uzasadnienia, np. zabezpieczenia niezbędnych fragmentów w związku z rzeczywistym sporem. Usługodawca jest zobowiązany usuwać lub rzeczywiście anonimizować dane, gdy ustaje podstawa ich przechowywania. Sam zakup rozmowy nie upoważnia do bezterminowego przechowywania jej treści.
7. Niniejszy regulamin nie upoważnia do używania rozpoznawalnych nagrań lub transkrypcji dziecka do reklamy, publicznej prezentacji ani trenowania modeli ogólnego przeznaczenia. Takie cele wymagałyby odrębnej oceny prawnej, odpowiedniej podstawy i przejrzystej informacji, a tam, gdzie wymagana jest zgoda - odrębnego, dobrowolnego oświadczenia.

10. Nagranie audio i pamiątka

1. Nagrywanie opisane w § 9 jest elementem technicznej obsługi rozmów i jest odrębne od sprzedaży pamiątki. Pamiątka MP3 jest dobrowolnym, płatnym dodatkiem: Klient zamawia otrzymanie pliku audio do pobrania. Wybór dodatku nie stanowi zgody na reklamę, publikację ani trenowanie modeli na głosie dziecka. Informacja o zapisie i odbiorcach danych powinna obejmować również operatorów AI i telefonii. Sama akceptacja regulaminu nie ustanawia podstawy prawnej przetwarzania danych ani nie zastępuje odrębnej zgody tam, gdzie jest ona wymagana.
2. Cena i zakres pamiątki są przedstawiane przed zakupem. W standardowym zamówieniu wieloosobowym dodatek powinien być jednoznacznie przypisany do rozmowy lub rozmów, za które pobrano opłatę. Brak zapisu konkretnej rozmowy nie uprawnia do zatrzymania opłaty za niedostarczoną pamiątkę.
3. Pamiątka jest dostarczana w formacie określonym w ofercie, standardowo MP3, przez link umożliwiający pobranie lub inny uzgodniony sposób. Do odtworzenia potrzebne jest urządzenie obsługujące dany format. Szczególne ograniczenia pobierania, ważność linku i termin dostarczenia muszą być podane przed zakupem.
4. Wygaśnięcie technicznego linku nie musi oznaczać utraty prawa do otrzymania opłaconego pliku. W okresie, w którym Usługodawca ma zapewniać dostęp, Klient może otrzymać nowy link po potwierdzeniu uprawnienia. Klient powinien zapisać pobraną pamiątkę na własnym urządzeniu i chronić ją przed nieuprawnionym dostępem.
5. Termin dostarczenia i okres ponownego pobierania wynikają z oferty zaakceptowanej przy zakupie. Jeżeli nie uzgodniono terminu dostarczenia, nagranie jest dostarczane bez zbędnej zwłoki po jego powstaniu. Zakup pamiątki nie oznacza zamówienia bezterminowego hostingu. Zakończenie przechowywania nie może pozbawić Klienta możliwości otrzymania należnego pliku ani naruszać jego ustawowych praw; dalsze zachowanie kopii wymaga uzasadnionej podstawy przetwarzania.
6. Rodzic decydujący o upublicznieniu nagrania samodzielnie ocenia prawa i dobro wszystkich utrwalonych osób. Zakup nagrania nie jest nieograniczoną licencją na wykorzystywanie głosu dziecka w reklamie i nie

upoważnia Usługodawcy do takiej publikacji.

11. Prawo odstąpienia od umowy

1. Konsumentowi co do zasady przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny. Regulamin nie wyłącza tego prawa tylko dlatego, że usługa jest spersonalizowana, ma związek ze świętami albo dotyczy określonego terminu.
2. Oświadczenie można przesłać e-mailem na pomoc@telefondomikolaja.pl lub listownie na adres Usługodawcy. Można posłużyć się wzorem z załącznika A, ale nie jest to obowiązkowe. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie oświadczenia przed jego upływem. Ustawowe skutki nieudzielenia prawidłowego pouczenia pozostają zachowane.
3. Jeżeli Klient chce, aby odpłatna usługa rozpoczęła się przed upływem 14 dni, Usługodawca uzyskuje wymagane wyraźne żądanie lub zgodę oraz przekazuje informację o skutkach. Sama płatność, wybór bliskiego terminu ani akceptacja całego regulaminu nie zastępują odrębnego oświadczenia.
4. W odniesieniu do w pełni wykonanej odpłatnej usługi prawo odstąpienia może wygasnąć dopiero po jej pełnym wykonaniu, jeżeli spełniono wszystkie ustawowe warunki, w szczególności uprzednią wyraźną zgodę oraz przyjęcie do wiadomości skutku w postaci utraty prawa. Rozpoczęcie rozmowy nie oznacza samoistnie utraty tego prawa.
5. Przy skutecznym odstąpieniu po rozpoczęciu wykonywania usługi na prawidłowe, wyraźne żądanie Klienta można rozliczyć jedynie ustawowo dopuszczalną, proporcjonalną wartość rzeczywiście spełnionego świadczenia. Nie pobiera się takiego kosztu, jeżeli nie spełniono ustawowych warunków żądania lub informacji.
6. Dla odpłatnej treści cyfrowej dostarczanej bez materialnego nośnika, takiej jak plik nagrania, utrata prawa odstąpienia wymaga spełnienia odrębnych warunków ustawowych dotyczących rozpoczęcia dostarczania, wyraźnej uprzedniej zgody, przyjęcia do wiadomości utraty prawa i przekazania wymaganego potwierdzenia. Zgoda dotycząca samej rozmowy nie jest automatycznie zgodą dotyczącą pliku.
7. Zwrot należny po odstąpieniu następuje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ustawowym terminie 14 dni od otrzymania oświadczenia, zasadniczo przy użyciu tej samej metody płatności, chyba że Klient wyraźnie zgodzi się na inne, bezkosztowe rozwiązanie. Nie narzuca się bonu zamiast zwrotu pieniędzy.
8. Uprawnienia do odstąpienia z powodu niezgodności świadczenia z umową są niezależne od prawa odstąpienia bez podania przyczyny. Utrata tego drugiego nie usuwa prawa do reklamacji i ustawowych środków ochrony.

12. Zgodność świadczenia z umową i reklamacje

1. Usługodawca odpowiada za zgodność świadczenia z umową na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów, w tym właściwych przepisów ustawy o prawach konsumenta dotyczących treści i usług cyfrowych oraz Kodeksu cywilnego. Postanowienia o AI nie ograniczają tej odpowiedzialności.
2. Reklamację można złożyć na adres e-mail lub adres pocztowy Usługodawcy. Warto podać identyfikator zamówienia, opis zdarzenia, przybliżony termin i oczekiwany sposób rozwiązania. Brak wszystkich tych

elementów nie uzasadnia automatycznego odrzucenia reklamacji, jeśli sprawę można ustalić na podstawie dostępnych danych.

3. Usługodawca odpowiada na reklamację konsumenta w terminie 14 dni od jej otrzymania, na papierze lub innym trwałym nośniku. Skutki braku odpowiedzi określa prawo. Prośba o dodatkowe informacje nie wydłuża automatycznie ustawowego terminu.
4. W przypadku niedostarczenia treści lub usługi cyfrowej Klient może wezwać do dostarczenia, a po bezskutecznym wezwaniu skorzystać z ustawowego odstąpienia. W przypadkach wskazanych w ustawie, w szczególności gdy istotny był termin albo Usługodawca odmawia dostarczenia, uprzednie wezwanie nie jest konieczne.
5. W razie niezgodności Klient może żądać doprowadzenia świadczenia do zgodności. Powinno to nastąpić w rozsądnym czasie, nieodpłatnie i bez nadmiernych niedogodności. Jeżeli doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe, nieproporcjonalnie kosztowne, nieskuteczne lub brak zgodności jest istotny, zastosowanie mają ustawowe uprawnienia do obniżenia ceny albo odstąpienia.
6. Obniżenie ceny odpowiada proporcji wartości świadczenia niezgodnego do zgodnego z umową. Należny zwrot następuje w terminach i na zasadach ustawowych. Nie można uzależniać reklamacji od wykupienia nagrania, wystawienia pozytywnej opinii ani rezygnacji z dalszych roszczeń.
7. Dla świadczeń cyfrowych dostarczanych jednorazowo lub częściami zastosowanie mają ustawowe terminy odpowiedzialności, w szczególności dwuletni okres ujawnienia niezgodności istniejącej w chwili dostarczenia, wraz z właściwymi regułami dowodowymi. Dla dostarczania ciągłego zakres odpowiedzialności obejmuje właściwy okres dostarczania. Krótki czas rozmowy nie skraca tych praw do kilku minut.
8. Błąd AI może stanowić podstawę reklamacji, jeśli powoduje niezgodność z umową, narusza zadeklarowane bezpieczeństwo lub istotne cechy świadczenia. Ogólne uprzedzenie, że AI może się mylić, nie jest zgodą Klienta na dowolny poziom błędów.

13. Odpowiedzialność i korzystanie zgodnie z prawem

1. Usługodawca odpowiada za własne działania oraz działania podmiotów, którymi posługuje się przy wykonaniu umowy, w zakresie wynikającym z prawa. Awaria zewnętrznego operatora nie jest automatycznie podstawą odmowy reklamacji.
2. Usługodawca nie odpowiada za okoliczności przypisane wyłącznie Klientowi w zakresie, w jakim zgodnie z prawem wyłączają jego odpowiedzialność. Okoliczności te muszą pozostawać w związku z konkretną szkodą lub niewykonaniem; nie ustanawia się ogólnego przerzucenia całego ryzyka na rodzica.
3. Nie wyłącza się odpowiedzialności za szkody na osobie, umyślne działanie, naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów, ochrony danych ani za uprawnienia, których Klient nie może się zrzec. Cena rozmowy nie stanowi automatycznego limitu wszelkiej odpowiedzialności wobec konsumenta.
4. Klient korzysta z usługi zgodnie z prawem, nie narusza praw osób trzecich i nie zakłóca działania systemu. Nie wolno prowadzić masowych połączeń, omijać weryfikacji numeru ani kierować rozmów do osób, które nie wyraziły zgody na kontakt.

5. Zakończenie połączenia lub odmowa realizacji z przyczyn bezpieczeństwa powinny być proporcjonalne. Sporne okoliczności można zgłosić do ponownego rozpatrzenia przez upoważnioną osobę.

14. Prywatność, prawa osób i materiały serwisu

1. Administratorem danych jest Usługodawca wskazany w § 1. Dane zamówienia, dane dziecka, głos, transkrypcje i nagrania podlegają ochronie właściwej dla ich charakteru. Samo usunięcie nazwiska nie sprawia, że rozmowa staje się anonimowa.
2. Informacje o podstawach prawnych, zakresie i odbiorcach danych, okresach przechowywania oraz warunkach transferów podlegają przekazaniu w odrębnej informacji o przetwarzaniu danych, odpowiednio do celów przetwarzania. Dane nie powinny być przechowywane dłużej niż jest to potrzebne. Obowiązki księgowe dotyczą dokumentów rozliczeniowych i nie uzasadniają automatycznie przechowywania całej rozmowy dziecka przez ten sam okres.
3. Na warunkach RODO osobom, których dane dotyczą, przysługują prawa dostępu, sprostowania, usunięcia, ograniczenia, sprzeciwu i przenoszenia danych, a w przypadku zgody - jej wycofania. Prawa dziecka wykonuje osoba uprawniona do jego reprezentacji, z uwzględnieniem praw i dojrzałości dziecka. Tożsamość jest weryfikowana proporcjonalnie.
4. Wniosek dotyczący danych można skierować na adres kontaktowy. Odpowiedź następuje w terminach RODO, co do zasady w ciągu miesiąca; ewentualne przedłużenie wymaga ustawowych podstaw i poinformowania wnioskodawcy. Można wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
5. Rezygnacja ze zgód marketingowych lub analitycznych nie odbiera prawa do zamówionej usługi. Zakres danych rzeczywiście koniecznych do rozmowy jest przedstawiany przed zakupem. Sprzeciw wobec konkretnego przetwarzania jest rozpatrywany z uwzględnieniem jego podstawy prawnej i sytuacji dziecka.
6. Materiały, oznaczenia i oprogramowanie serwisu podlegają ochronie w granicach właściwych przepisów. Korzystanie z serwisu nie przenosi praw do marki ani głosu postaci. Usługodawca nie nabywa przez sam zakup nieograniczonych praw do głosu, wizerunku i wypowiedzi dziecka.

15. Usługi elektroniczne, zmiany i rozwiązywanie sporów

1. Formularz zamówienia i narzędzia serwisu są udostępniane w zakresie niezbędnym do zawarcia i wykonania umowy. Klient może przerwać wypełnianie formularza przed wysłaniem zamówienia. Wiadomości dotyczące realizacji lub bezpieczeństwa nie są automatycznym zapisem do marketingu.
2. Nie wolno dostarczać treści bezprawnych. Zakłócenia działania formularza i innych usług elektronicznych można zgłaszać tak jak pozostałe reklamacje. Usługodawca uwzględnia obowiązujące go wymogi dostępności i udziela informacji o dostępnych sposobach uzyskania pomocy.
3. Nowa wersja regulaminu może dotyczyć nowych zamówień od wskazanej daty. Zmiany nie obniżają wstecz zakresu już kupionej usługi, nie podwyższają jej ceny i nie odbierają wcześniej nabytych praw. Dla stosunków o charakterze ciągłym stosuje się właściwe wymogi informacji i uprawnienia do zakończenia umowy.
4. Umowa podlega prawu polskiemu. Wybór prawa nie pozbawia konsumenta ochrony wynikającej z bezwzględnie obowiązujących przepisów, które znalazłyby zastosowanie bez takiego wyboru. Nie narzuca

się konsumentowi wyłącznej właściwości sądu siedziby przedsiębiorcy.

5. Uprawnienia przewidziane prawem dla osoby fizycznej zawierającej umowę związaną z działalnością, lecz niemającą dla niej charakteru zawodowego, stosuje się w ustawowym zakresie. Samo podanie NIP-u nie oznacza rezygnacji z takiej ochrony.
6. Konsument może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, właściwego podmiotu pozasądowego rozwiązywania sporów oraz sądu. Informacje o uprawnionych podmiotach udostępnia UOKiK. Po nieuwzględnieniu reklamacji Usługodawca przekazuje wymagane oświadczenie o zgodzie lub odmowie udziału w postępowaniu pozasądowym i wskazuje właściwy podmiot, jeżeli ma to zastosowanie.
7. Nieważność pojedynczego postanowienia nie wyłącza ustawowych uprawnień Klienta. W miejsce postanowień sprzecznych z przepisami stosuje się odpowiednie przepisy prawa, a nie jednostronnie ustalony przez Usługodawcę „zamiennik”.

16. Bony podarunkowe

1. Bon uprawnia do jednorazowego odebrania zestawu wskazanego na Bonie i w ofercie — standardowo: rozmowa z Mikołajem, nagranie mp3 oraz lista prezentów, dla jednego dziecka. Zakres obowiązujący dla danego Bonu jest podany na Bonie oraz przy jego sprzedaży.
2. Bon może być sprzedawany w serwisie lub za pośrednictwem zewnętrznych platform sprzedażowych (np. Allegro, eBay). Przy sprzedaży przez taką platformę zastosowanie mają również jej regulaminy i zasady zwrotów w relacji między kupującym a platformą; Usługodawca pozostaje podmiotem realizującym rozmowę na zasadach niniejszego regulaminu.
3. Bon ma termin ważności wskazany na Bonie i przy sprzedaży (obecnie: do 31 grudnia 2026 r.). Odebranie zestawu wymaga aktywacji kodu przed upływem tego terminu. Jeżeli przy sprzedaży nie wskazano wyraźnie krótszego terminu, Usługodawca nie powołuje się na nieujawniony wcześniej termin wygaśnięcia.
4. Bon jest jednorazowy i dotyczy jednego dziecka. Nie łączy się z innymi rabatami, chyba że odrębna, wyraźnie opisana promocja stanowi inaczej. Niewykorzystana część zestawu nie jest wymieniana na gotówkę ani inne świadczenia.
5. Aktywacja następuje przez wpisanie kodu w serwisie, podanie danych do personalizacji oraz wybór terminu lub sposobu połączenia. Do realizacji stosuje się pozostałe postanowienia regulaminu, w tym wymóg pełnoletności osoby zamawiającej oraz obecności Rodzica podczas rozmowy dziecka.
6. Kod należy chronić przed ujawnieniem. Osoba przedstawiająca prawidłowy, niewykorzystany kod może go zrealizować; po realizacji kod traci ważność. W razie podejrzenia nieuprawnionego użycia należy niezwłocznie zawiadomić obsługę.
7. Prawo odstąpienia oraz prawa z tytułu niezgodności świadczenia z umową przysługują na zasadach z § 11 i § 12. Rozpoczęcie realizacji przed upływem terminu odstąpienia, w tym dostarczenie pliku nagrania, wymaga właściwych, świadomych oświadczeń; samo wpisanie kodu ich nie zastępuje.
8. Jeżeli odebrania zestawu nie można zrealizować z przyczyn leżących po stronie Usługodawcy, posiadaczowi Bonu przysługują odpowiednie rozwiązania przewidziane regulaminem i prawem, w tym

ponowne wykonanie w rozsądnym terminie; rozliczenia pieniężne związane ze sprzedażą Bonu następują z uwzględnieniem kanału zakupu.

9. Rozmowę prowadzi głos AI (§ 2 i § 4). Bon nie obejmuje dostarczenia prezentów ani spełnienia życzeń wypowiedzianych w rozmowie.

Załącznik A. Wzór oświadczenia o odstąpieniu

Adresat: ONLINE MEGA STORES ZBIGNIEW ORLOWSKI, ul. Pagórkowa 26, 83-331 Przyjaźń, Polska; pomoc@telefondomikolaja.pl.

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy dotyczącej: [opis rozmowy lub dodatku]. Numer zamówienia, jeśli jest znany: […]. Data zawarcia umowy: […]. Imię i nazwisko Klienta: […]. Adres lub e-mail użyty przy zamówieniu: […]. Data: […]. Podpis: [tylko jeżeli oświadczenie jest wysyłane na papierze].

Użycie wzoru nie jest obowiązkowe. Nie należy podawać numeru karty, hasła, kodu BLIK ani zbędnych danych dziecka. Formularz służy wykonaniu prawa, gdy przysługuje ono w danej sytuacji; nie ogranicza odrębnych reklamacji.

Załącznik B. Najważniejsze informacje przed zakupem

1. Zakupu dokonuje osoba, która ukończyła 18 lat. Rodzic lub opiekun prawny pozostaje fizycznie obecny przez całą rozmowę dziecka i może ją przerwać.
2. Rozmowę prowadzi AI, nie człowiek. Wypowiedzi są tworzone na bieżąco i mogą zawierać błędy. Prowadzimy tekstowe transkrypcje rozmów, odrębne od plików audio.
3. Zamówienie płatnego nagrania jest dobrowolne. Zakup rozmowy nie uprawnia do publikowania danych lub głosu dziecka w reklamie przez Usługodawcę.
4. Wcześniejsze rozpoczęcie usługi i dostarczenie pliku przed upływem terminu odstąpienia wymagają właściwych, świadomych oświadczeń. Utrata prawa odstąpienia bez podania przyczyny nie odbiera prawa do reklamacji.
5. Kontakt dotyczący zamówienia, reklamacji, odstąpienia i danych osobowych: pomoc@telefondomikolaja.pl lub adres pocztowy Usługodawcy wskazany w § 1.