**Regulamin korzystania z Agenta AI ChatBot/VoiceBot**
**przewoźnika Koleje Dolnośląskie S.A.**
(obowiązuje od 02.11.2026 r.)

**§ 1**
**Zakres stosowania Regulaminu**

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Agenta AI udostępnianego przez Koleje Dolnośląskie S.A., obejmującego moduł komunikacji tekstowej Chatbot oraz moduł komunikacji głosowej Voicebot.
2. Agent AI służy do automatycznej obsługi informacyjnej Użytkowników w sprawach związanych z działalnością KD, w zakresie określonym w Regulaminie.
3. Chatbot jest udostępniany za pośrednictwem widżetu dostępnego na stronie internetowej KD pod adresem https://kolejedolnoslaskie.pl oraz w innych kanałach cyfrowych wskazanych przez KD. Voicebot jest udostępniany za pośrednictwem numeru telefonu +48 76 742 11 12.
4. Korzystanie z Chatbota stanowi usługę świadczoną drogą elektroniczną. Korzystanie z Voicebota odbywa się za pośrednictwem publicznie dostępnej usługi telekomunikacyjnej.
5. Regulamin jest udostępniany nieodpłatnie w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtworzenie, utrwalenie i wydrukowanie.
6. Regulamin nie zastępuje regulaminów przewozu, taryf, cenników, warunków ofert, regulaminów sprzedaży biletów ani innych dokumentów określających prawa i obowiązki pasażerów. W przypadku rozbieżności dotyczących spraw przewozowych zastosowanie mają właściwe dokumenty źródłowe KD i przepisy prawa.

**§ 2**
**Objaśnienia określeń i skrótów**

1. Agent AI lub System – zintegrowana platforma konwersacyjna składająca się z Chatbota i Voicebota, wykorzystująca model lub modele sztucznej inteligencji oraz Bazę Wiedzy i Źródła Danych KD.
2. Baza Wiedzy – zbiór dokumentów, treści, danych, komunikatów i materiałów referencyjnych wykorzystywanych przez System do wyszukiwania i generowania odpowiedzi.
3. Chatbot – moduł Systemu przeznaczony do automatycznej komunikacji tekstowej z Użytkownikiem poprzez widżet osadzony w kanale cyfrowym KD.
4. KD – Koleje Dolnośląskie S.A. z siedzibą w Legnicy przy ul. Kolejowej 2, 59-220 Legnica, KRS 0000298575, NIP 6912402576, REGON 020674645.
5. Model AI – model sztucznej inteligencji wykorzystywany przez System do rozumienia wypowiedzi Użytkownika i generowania odpowiedzi.
6. Rozmowa – wymiana komunikatów tekstowych lub głosowych pomiędzy Użytkownikiem a Systemem.

7. Transkrypcja – tekstowy zapis wypowiedzi Użytkownika i odpowiedzi Systemu, wraz z przypisanymi metadanymi sesji.
8. Użytkownik – osoba korzystająca z Chatbota lub Voicebota.
9. Voicebot – moduł Systemu przeznaczony do automatycznego odbierania połączeń i prowadzenia rozmowy głosowej w języku naturalnym.
10. Źródła Danych KD – systemy, bazy, interfejsy API, dokumenty i komunikaty wskazane przez KD, z których System pobiera dane.

**§ 3**

**Przeznaczenie i zakres informacji**

1. Agent AI wspiera Użytkownika w uzyskiwaniu informacji, w szczególności dotyczących:

a) planowania podróży, rozkładu jazdy i połączeń kolejowych;
b) cen biletów, ofert, ulg i zasad taryfowych, w zakresie danych dostępnych w Systemie;
c) opóźnień, zmian w kursowaniu pociągów i innych utrudnień;
d) zasad przewozu osób, rzeczy, rowerów i zwierząt;
e) dostępności usług dla osób z niepełnosprawnością i osób o ograniczonej możliwości poruszania się;
f) rzeczy znalezionych oraz dalszego sposobu postępowania;
g) zasad zwrotów, reklamacji, skarg i innych kanałów kontaktu z KD;
h) danych kontaktowych i pozostałych informacji opublikowanych przez KD.

2. Zakres funkcji może różnić się w zależności od wykorzystywanego kanału informacji. Voicebot może, w przypadkach przewidzianych przez KD, zainicjować przekazanie połączenia do dyspozytora. Chatbot nie umożliwia bezpośredniego przekazania rozmowy pracownikowi KD.
3. Agent AI nie służy do zakupu biletów, dokonywania płatności, zawierania lub zmiany umowy przewozu ani potwierdzania nabycia uprawnienia do przejazdu.
4. Agent AI nie jest przeznaczony do składania reklamacji, odwołań, wniosków o zwrot, wezwań ani innych oświadczeń wymagających formalnego rozpatrzenia przez KD. Użytkownik powinien korzystać z właściwych kanałów komunikacji wskazanych w regulaminach i na stronie internetowej KD. Powyższe nie narusza skutków prawnych oświadczeń, które zgodnie z obowiązującymi przepisami zostały skutecznie doręczone KD.
5. Agent AI nie rozstrzyga reklamacji, nie przyznaje odszkodowań ani zwrotów, nie nakłada opłat oraz nie podejmuje wobec Użytkownika decyzji wywołujących skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływających na jego sytuację.

**§ 4**

**Charakter odpowiedzi generowanych przez AI**

1. Rozmowa jest prowadzona automatycznie z wykorzystaniem sztucznej inteligencji. Najpóźniej przy pierwszym kontakcie, w sposób jasny i dostępny Użytkownik otrzymuje informację, że komunikuje się z systemem AI, a nie z człowiekiem.
2. Agent AI generuje odpowiedzi na podstawie treści pytania, Bazy Wiedzy i dostępnych Źródeł Danych KD. Może zadawać pytania uzupełniające, korzystać z narzędzi wyszukiwania i prezentować odnośniki do dokumentów lub stron KD.
3. Pomimo zastosowania mechanizmów ograniczających ryzyko wystąpienia błędów, odpowiedź udzielana przez Agenta AI może być niepełna, nieaktualna, nieprecyzyjna lub niezgodna ze Źródłami Danych KD. Ryzyko błędu wzrasta w szczególności przy pytaniach niejednoznacznych, nietypowych, niepełnych albo zawierających błędy językowe.
4. Informacje o rozkładzie, cenach, utrudnieniach lub statusie połączenia mają charakter informacyjny i nie stanowią wiążącej oferty przewozowej ani gwarancji realizacji przejazdu.
5. Przed podjęciem decyzji istotnej dla rozpoczęcia lub kontynuowania podróży Użytkownik powinien zweryfikować uzyskane informację w oficjalnym rozkładzie, komunikatach KD, regulaminie, taryfie, cenniku lub u pracownika KD.
6. Jeżeli Agent AI nie jest w stanie udzielić odpowiedzi lub udzielić odpowiedzi wystarczającej do rozwiązania zgłoszonej sprawy, może poinformować Użytkownika o występujących ograniczeniach, wskazać właściwy kanał kontaktu lub, w przypadku Voicebota, podjąć próbę przekazania połączenia.

**§ 5**

**Rozpoczęcie i zakończenie korzystania**

1. Korzystanie z Systemu jest dobrowolne. Rozpoczęcie Rozmowy po udostępnieniu Regulaminu i przekazaniu informacji o wykorzystaniu AI oznacza akceptację zasad korzystania z usługi.
2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Chatbota poprzez zamknięcie okna czatu, a z Voicebota poprzez zakończenie połączenia.
3. KD może zakończyć Rozmowę, jeżeli Użytkownik narusza postanowienia Regulaminu, korzysta z Systemu niezgodnie z jego przeznaczeniem, uniemożliwia prawidłową obsługę albo podejmuje działania zagrażające bezpieczeństwu Systemu.
4. Przekazanie połączenia z Voicebota do pracownika KD zależy od dostępności kanału, konfiguracji centrali telefonicznej. Samo zainicjowanie przekazania połączenia nie gwarantuje jego natychmiastowego zestawienia.

**§ 6**

**Obowiązki Użytkownika i zakazane sposoby korzystania**

1. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Systemu zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Regulaminem, dobrymi obyczajami i przeznaczeniem.
2. Zabronione jest w szczególności:

a) przekazywanie treści bezprawnych, naruszających dobra osobiste, prawa autorskie lub inne prawa osób trzecich;

b) przekazywanie gróźb, treści nawołujących do przemocy albo informacji o planowanym czynie zabronionym;

c) podejmowanie prób uzyskania nieuprawnionego dostępu do Systemu, Bazy Wiedzy, promptów, danych, logów lub infrastruktury KD;

d) automatyczne, masowe lub nadmierne wysyłanie zapytań, testowanie podatności Systemu, obchodzenie zabezpieczeń lub zakłócanie dostępności usługi;

e) podszywanie się pod inną osobę lub przekazywanie danych osoby trzeciej bez podstawy prawnej;

f) wykorzystywanie odpowiedzi Systemu do działań sprzecznych z prawem lub mogących zagrozić bezpieczeństwu osób, mienia lub ruchu kolejowego.

3. W przypadku informacji wskazującej na bezpośrednie zagrożenie życia, zdrowia, bezpieczeństwa lub mienia System może zakończyć rozmowę, wskazać właściwy numer alarmowy lub kanał kontaktu oraz uruchomić mechanizm eskalacji przewidziany w konfiguracji. Agent AI nie zastępuje numeru alarmowego 112 ani służb ratunkowych.

**§ 7**

**Zasady bezpiecznego przekazywania informacji**

1. Do uzyskania informacji ogólnej co do zasady nie jest konieczne podawanie danych identyfikujących Użytkownika.
2. Użytkownik nie powinien przekazywać danych nadmiarowych ani informacji poufnych, w szczególności numeru PESEL, danych dokumentu tożsamości, danych płatniczych, haseł, kodów jednorazowych, danych logowania, danych medycznych ani danych osób trzecich, jeżeli nie jest to niezbędne do obsługi pytania.
3. Dane przekazane przez Użytkownika w treści Rozmowy mogą zostać utrwalone w Transkrypcji. Użytkownik powinien formułować wypowiedzi w sposób ograniczający zakres przekazywanych danych do minimum niezbędnego dla realizacji celu rozmowy.
4. Użytkownik ponosi odpowiedzialność za prawdziwość i zgodność z prawem informacji, przekazywanych za pośrednictwem Systemu.

**§ 8**

**Wymagania techniczne**

1. Do korzystania z Chatbota niezbędne są: urządzenie z dostępem do Internetu, aktualna przeglądarka obsługująca HTML i JavaScript oraz włączone elementy wymagane do działania widżetu.
2. Do korzystania z Voicebota niezbędne są: urządzenie umożliwiające wykonywanie połączeń, dostęp do sieci telekomunikacyjnej oraz działający mikrofon i głośnik.
3. Koszt połączenia z Voicebotem jest naliczany zgodnie z taryfą operatora telekomunikacyjnego Użytkownika.
4. Jakość działania Voicebota może zależeć od jakości połączenia, hałasu, sposobu wypowiadania słów, akcentu, zakłóceń oraz parametrów urządzenia. Działanie Chatbota może zostać ograniczone przez korzystanie z niewspieranej przeglądarki internetowej, blokowanie skryptów albo brak połączenia z Internetem.

**§ 9**

**Dostępność usługi i przerwy**

1. KD podejmuje działania zmierzające do zapewnienia możliwie wysokiej dostępności Systemu, jednak nie gwarantuje jego nieprzerwanego ani bezbłędnego działania usługi.
2. Dostępność może zostać czasowo ograniczona z powodu prac serwisowych, aktualizacji, awarii, niedostępności centrali telefonicznej, Źródeł Danych KD, dostawcy modelu AI, sieci telekomunikacyjnej, przekroczenia limitów zasobów lub innych okoliczności niezależnych od KD.
3. W przypadku niedostępności Systemu Użytkownik może skorzystać z pozostałych kanałów kontaktu i informacji wskazanych na stronie internetowej KD.

**§ 10**

**Role w przetwarzaniu danych**

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników przetwarzanych w związku z korzystaniem z Systemu jest KD.
2. Podmiot dostarczający i utrzymujący rozwiązanie, ANTUMO Prosta Spółka Akcyjna, przetwarza dane w imieniu KD jako podmiot przetwarzający, na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
3. W realizacji usługi mogą uczestniczyć dalsze podmioty przetwarzające lub dostawcy technologii, w szczególności dostawcy modeli AI i infrastruktury, zgodnie z obowiązującą umową powierzenia oraz klauzulą informacyjną dla Użytkowników.
4. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych w związku z korzystaniem z Agenta AI, w tym cele, podstawy prawne, odbiorcy, ewentualne transfery poza EOG oraz okresy przechowywania, określa klauzula informacyjna zawarta w Polityce prywatności dostępnej pod adresem: https://kolejedolnoslaskie.pl/polityka-prywatnosci/. Informacja ta jest

udostępniana Użytkownikowi przy pozyskiwaniu danych, w sposób dostosowany do kanału komunikacji, w tym przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy głosowej.

**§ 11**

**Zakres przetwarzanych danych**

1. W związku z korzystaniem z Systemu mogą być przetwarzane, w zależności od kanału i przebiegu Rozmowy:

a) treść wypowiedzi Użytkownika i odpowiedzi Systemu utrwalona w Transkrypcji;
b) dane dobrowolnie podane w Rozmowie, w tym imię i nazwisko, numer telefonu, adres e-mail, adres korespondencyjny lub inne dane wskazane przez Użytkownika;
c) metadane sesji, w szczególności identyfikator, znaczniki czasu, czas trwania i status zakończenia;
d) w Chatbocie: adres IP i informacje o urządzeniu lub przeglądarce wynikające z nagłówka User-Agent;
e) w Voicebocie: numer telefonu wywołującego, w zakresie udostępnianym przez centralę telefoniczną;
f) parametry i wyniki operacji wykonanych w Źródłach Danych KD oraz logi techniczne związane z działaniem Systemu.

2. System ANTUMO RozmawAI utrwala nagrania audio Rozmów prowadzonych za pośrednictwem Voicebota. Użytkownik jest informowany o nagrywaniu przed rozpoczęciem utrwalania jego wypowiedzi. Cele, podstawy prawne i okres przechowywania nagrań określa klauzula informacyjna wskazana w § 10.
3. System nie obsługuje danych płatniczych i nie identyfikuje Użytkownika na podstawie numeru telefonu przez wyszukiwanie go w bazie klientów KD.

**§ 12**

**Cele, podstawy i okresy przetwarzania**

1. Dane osobowe są przetwarzane w celu prowadzenia Rozmowy, udzielenia informacji, zapewnienia działania, utrzymania, monitorowania, diagnostyki i bezpieczeństwa Systemu, obsługi eskalacji oraz rozpatrywania zgłoszeń dotyczących działania usługi.
2. Okresy przechowywania Transkrypcji, nagrań audio, metadanych sesji, metadanych technicznych Chatbota, historii wywołań narzędzi oraz logów technicznych określa klauzula informacyjna wskazana w § 10.
3. Dane nie mogą być przechowywane dłużej niż jest to niezbędne do realizacji właściwego celu, z uwzględnieniem obowiązków prawnych i potrzeby ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń, jeżeli znajduje to zastosowanie.

**§ 13**

**Dostawcy modeli AI, lokalizacja i transfery**

1. Treść Rozmowy lub jej fragmenty mogą być przekazywane do dostawcy modelu AI w zakresie niezbędnym do wygenerowania odpowiedzi.
2. W realizacji usługi mogą uczestniczyć dostawcy technologii i dalsze podmioty przetwarzające, w szczególności Microsoft Ireland Operations Limited, OpenAI Ireland Ltd, Anthropic Ireland Ltd, Google Ireland Limited oraz Hetzner Online GmbH – w zakresie odpowiadającym rzeczywiście wykorzystywanym usługom i rolom tych podmiotów. Aktualny wykaz podmiotów przetwarzających oraz informacje o ewentualnych przekazaniach poza EOG określając dokumentacją przetwarzania i klauzula informacyjna KD.

**§ 14**

**Wykorzystanie danych do trenowania modeli**

1. Dane osobowe przetwarzane w ramach Systemu nie są wykorzystywane przez wykonawcę, jego podwykonawców, dostawców usług chmurowych ani dostawców modeli AI do trenowania, uczenia, dostrajania, walidacji, testowania, rozwijania lub ulepszania modeli AI, chyba że KD uprzednio wyrazi zgodę w wymaganej umową formie oraz zostaną spełnione wymagania wynikające z RODO, w szczególności dotyczące podstawy prawnej, zgodności celów przetwarzania i obowiązków informacyjnych. Sama zgoda KD nie stanowi podstawy prawnej przetwarzania danych osobowych Użytkowników.
2. Oceny odpowiedzi i komentarze operatorów mogą służyć analizie jakości działania Systemu oraz dostrajaniu promptów. Nie oznacza to zgody na trenowanie modeli AI z wykorzystaniem danych osobowych Użytkowników.

**§ 15**

**Prawa osób, których dane dotyczą**

1. Na zasadach określonych w RODO osobie, której dane dotyczą, mogą przysługiwać prawa dostępu do danych, ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu oraz przenoszenia danych, zależnie od celu i podstawy przetwarzania.
2. Wnioski dotyczące przetwarzania danych można kierować do Inspektora Ochrony Danych KD pod adresem iod@kolejedolnoslaskie.eu lub pisemnie na adres siedziby KD.
3. Osobie, której dane dotyczą, przysługuje prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
4. System nie podejmuje wobec Użytkownika decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, które wywołują skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na niego wpływają.

**§ 16**

**Bezpieczeństwo i poufność**

1. KD oraz podmioty działające na jego zlecenie stosują środki techniczne i organizacyjne adekwatne do ryzyka, zgodnie z obowiązującymi przepisami i zawartymi umowami.
2. Dostęp do pulpitu operatora, zapisanych Transkrypcji i nagrań audio jest przeznaczony wyłącznie dla osób upoważnionych, w zakresie niezbędnym do wykonywania ich zadań.
3. Podejrzenie naruszenia ochrony danych osobowych w związku z działaniem Systemu Użytkownik może zgłosić na adres: iod@kolejedolnoslaskie.eu.

**§ 17**

**Odpowiedzialność**

1. KD ponosi odpowiedzialność za świadczenie usługi na zasadach wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
2. KD nie gwarantuje, że System udzieli odpowiedzi na każde pytanie, a także że każda odpowiedź będzie kompletna i aktualna, w szczególności gdy pytanie jest niejednoznaczne, dane źródłowe są niedostępne, niepełne lub ulegają zmianie.
3. Z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów KD nie odpowiada za skutki wynikające wyłącznie z podania przez Użytkownika błędnych lub niepełnych danych, korzystania z Systemu niezgodnie z Regulaminem, problemów z urządzeniem lub połączeniem Użytkownika ani działania systemów zewnętrznych pozostających poza kontrolą KD.
4. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają praw konsumentów, praw pasażerów ani odpowiedzialności KD, której nie można wyłączyć lub ograniczyć na podstawie prawa.

**§ 18**

**Zgłoszenia dotyczące działania Agenta AI**

1. Uwagi, błędy i reklamacje dotyczące technicznego działania Chatbota lub Voicebota można zgłaszać na adres poczty elektronicznej wskazany przez KD do obsługi zgłoszeń dotyczących Agenta AI (www@kolejedolnoslaskie.eu) lub pisemnie na adres siedziby KD.
2. Zgłoszenie powinno, w miarę możliwości, zawierać datę i przybliżoną godzinę Rozmowy, użyty kanał, opis problemu oraz treść błędnej odpowiedzi, bez przekazywania danych nadmiarowych.
3. Zgłoszenia dotyczące przewozu, biletu, reklamacji pasażerskiej, zwrotu lub odszkodowania należy składać w trybie i kanałach określonych w odrębnych regulaminach KD. Zgłoszenie błędu Agenta AI nie zastępuje reklamacji dotyczącej usługi przewozowej.

4. KD rozpatruje reklamacje dotyczące technicznego działania Agenta AI w terminie 30 dni od dnia ich otrzymania. Odpowiedź przekazywana jest na wskazany przez zgłaszającego adres kontaktowy, chyba że uzgodniono inny sposób odpowiedzi.
5. Jeżeli do rozpatrzenia reklamacji niezbędne są dodatkowe informacje, KD może zwrócić się do zgłaszającego o ich uzupełnienie.

**§ 19**

**Zmiany Regulaminu**

1. KD może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku zmiany przepisów prawa, funkcjonalności Systemu, kanałów udostępniania, dostawców technologii, zasad przetwarzania danych lub wymagań bezpieczeństwa.
2. Zmieniony Regulamin jest udostępniany na stronie internetowej KD wraz ze wskazaniem daty jego wejścia w życie.
3. Użytkownik, który nie akceptuje zmienionego Regulaminu, może zaprzestać korzystania z Systemu.