



REGULAMIN DLA KLIENTÓW NEXMI

(Klient biznesowy – B2B)

Wersja z dnia 26.06.2026

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Platformy Nexmi przez Klientów będących przedsiębiorcami i stanowi integralną część Umowy o dostęp do Platformy Nexmi (B2B). Regulamin nie reguluje świadczenia usług przez Eksperta — te zawiera bezpośrednio Klient z wybranym Ekspertem.

Okres przejściowy. Do czasu uruchomienia docelowej platformy Nexmi usługi świadczone są przy wykorzystaniu platformy technologicznej Goodnet. Określenie „Platforma” obejmuje Goodnet w okresie przejściowym oraz platformę Nexmi po jej uruchomieniu.

§ 1. Definicje

1. **Klient** – przedsiębiorca (osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna) korzystający z Platformy w celu nabywania usług od Ekspertów, dla którego korzystanie z Platformy ma charakter zawodowy;
2. **Konto** – indywidualna przestrzeń na Platformie przypisana do Klienta, umożliwiającą korzystanie z funkcjonalności, w szczególności zakładanie i prowadzenie spraw, komunikację z Ekspertami i dostęp do dokumentów;
3. **Ekspert** – niezależny specjalista (m.in. radca prawny, adwokat, księgowy, doradca podatkowy, architekt) oferujący usługi za pośrednictwem Platformy, działający we własnym imieniu i na własną odpowiedzialność, podlegający Weryfikacji;
4. **Nexmi** – NEXMI sp. z o.o., ul. Adama Branickiego 15, 02-972 Warszawa, KRS 0001225825, NIP 9512642663, REGON 54407683200000, e-mail: administrator@nexmi.pro, tel.: 608162567, właściciel i administrator Platformy;
5. **Platforma** – oprogramowanie w formie platformy internetowej (w okresie przejściowym Goodnet, docelowo Nexmi) stanowiące infrastrukturę technologiczną umożliwiającą prowadzenie spraw, porządkowanie dokumentów, korzystanie z narzędzi AI, dopasowanie Ekspertów, komunikację oraz obsługę płatności; Platforma nie świadczy usług eksperckich;
6. **PSP** – zewnętrzny dostawca usług płatniczych zintegrowany z Platformą, umożliwiający realizację płatności pomiędzy Klientem a Ekspertem;
7. **Abonament** – cykliczna opłata Klienta na rzecz Nexmi za dostęp do Platformy i jej funkcjonalności;
8. **Umowa** – Umowa o dostęp do Platformy Nexmi (B2B) zawarta pomiędzy Nexmi a Klientem, której Regulamin stanowi integralną część;
9. **Umowa z Ekspertem** – umowa zawierana bezpośrednio pomiędzy Klientem a Ekspertem;
10. **Usługa podstawowa** – świadczona przez Nexmi w ramach Abonamentu usługa dostępu do Platformy i jej funkcjonalności, obejmująca w szczególności narzędzia do prowadzenia spraw, wsparcie Koordynatora oraz wsparcie w doborze i zmianie Eksperta na zasadach określonych w Regulaminie; Usługa podstawowa nie obejmuje usług eksperckich;
11. **Usługa dodatkowa (Usługa Eksperta)** – usługa ekspercka świadczona przez Eksperta na rzecz Klienta na podstawie odrębnej Umowy z Ekspertem; Nexmi nie jest jej stroną, nie świadczy jej i nie odpowiada za jej zakres, jakość ani rezultat;
12. **Koordynator** – osoba lub zespół po stronie Nexmi, do której Klient może zwrócić się z pytaniem lub sprawą i która kieruje ją do odpowiedniego Eksperta oraz wspiera



Klienta w obsłudze sprawy w ramach Usługi podstawowej; Koordynator nie świadczy usług eksperckich (nie udziela porad prawnych, podatkowych, księgowych ani innych porad zawodowych) i nie zastępuje Eksperta;

13. **Weryfikacja** – proces weryfikacji Eksperta przez Nexmi, potwierdzający kwalifikacje, uprawnienia (w zawodach regulowanych) oraz spełnienie wymogów PSP;

§ 2. Korzystanie z Platformy i Konto

1. Nexmi świadczy na rzecz Klienta usługi w ramach Platformy, w szczególności udostępnia infrastrukturę technologiczną do zarządzania sprawami oraz dopasowania i współpracy z Ekspertami.
2. Do korzystania z Platformy niezbędne jest urządzenie z dostępem do Internetu, z aktualną przeglądarką obsługującą JavaScript i pliki cookies, aktywne i zweryfikowane konto e-mail, aktywny i zweryfikowany numer telefonu oraz aktywne Konto.
3. Założenie Konta następuje przez wypełnienie formularza i weryfikację e-mail oraz numeru telefonu. Z chwilą założenia Konta dochodzi do rozpoczęcia świadczenia usługi prowadzenia Konta.
4. Klient zobowiązuje się podawać dane prawdziwe, aktualne i kompletne oraz korzystać z Platformy zgodnie z jej przeznaczeniem, Regulaminem i prawem. Nexmi może weryfikować dane Klienta.
5. Klient może w każdej chwili usunąć Konto, z zastrzeżeniem zobowiązań wynikających z zawartych Umów z Ekspertami.

§ 3. Ograniczenie i zawieszenie dostępu

1. Nexmi może czasowo ograniczyć dostęp do Konta lub zawiesić świadczenie usług w razie: naruszenia Regulaminu; podania nieprawdziwych danych; korzystania z Platformy sprzecznie z przeznaczeniem lub prawem; uzasadnionego podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa; opóźnień w Abonamencie.
2. Nexmi może usunąć Konto i rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w razie istotnego lub powtarzającego się naruszenia Regulaminu, wykorzystywania Platformy do celów niezgodnych z prawem, braku zapłaty mimo wezwania, prób nieuprawnionego dostępu, wprowadzania złośliwego oprogramowania, działań noszących znamiona nadużycia lub obchodzenia zabezpieczeń.
3. Zawieszenie lub usunięcie Konta nie wpływa na wykonanie Umów zawartych z Ekspertami przed tym momentem.

§ 4. Usługa podstawowa (dostęp do Platformy)

1. W ramach usługi podstawowej Klient korzysta z infrastruktury technologicznej umożliwiającej zarządzanie sprawami, w tym: narzędzia do zakładania i prowadzenia spraw oraz przechowywania dokumentów; funkcjonalności organizujących sprawę (Pulpit); rekomendacji Ekspertów (w tym z wykorzystaniem AI); wsparcia Nexmi, w tym konsultanta.
2. **Wsparcie Koordynatora.** W ramach usługi podstawowej Klient ma zapewnione wsparcie Koordynatora. Klient może zwrócić się do Koordynatora z pytaniem lub sprawą, a Koordynator kieruje ją do odpowiedniego Eksperta oraz wspiera Klienta w jej obsłudze. Koordynator jest domyślnie dostępny dla Klienta, a w sprawach złożonych lub wymagających koordynacji kilku Ekspertów może prowadzić sprawę proaktywnie. Koordynator zapewnia, że nad procesami wspieranymi przez AI czuwa człowiek. Koordynator nie świadczy usług eksperckich i nie udziela porad zawodowych, a jego rola ogranicza się do organizacji i obsługi sprawy w ramach Platformy.

3. **Wsparcie w zmianie Eksperta.** Jeżeli Klient jest niezadowolony z Eksperta lub współpraca z nim nie przebiega prawidłowo, w ramach usługi podstawowej Nexmi zapewnia Klientowi wsparcie w doborze innego Eksperta oraz w przekazaniu mu sprawy, w tym dokumentów i kontekstu zgromadzonych na Platformie. Celem jest zapewnienie, że Klient nie pozostaje sam z koniecznością znalezienia nowego Eksperta. Nexmi nie odpowiada jednak za usługę dotychczasowego ani nowego Eksperta, nie gwarantuje usunięcia skutków działań poprzedniego Eksperta ani określonego rezultatu współpracy z nowym Ekspertem; odpowiedzialność za usługi eksperckie ponosi wyłącznie właściwy Ekspert. Roszczenia związane z usługą Eksperta Klient kieruje bezpośrednio do tego Eksperta.
4. Usługa podstawowa nie obejmuje usług eksperckich, realizowanych na podstawie odrębnej Umowy z Ekspertem.
5. Korzystanie z usługi podstawowej jest odpłatne (Abonament). Brak zapłaty może skutkować ograniczeniem lub zawieszeniem dostępu.

§ 5. Abonament

1. Za dostęp do usługi podstawowej pobierany jest cyklicznie Abonament, którego wysokość określa Umowa lub cennik. Okres rozliczeniowy wynosi jeden miesiąc.
2. Abonament pobierany jest z góry, wybraną metodą płatności. Subskrypcja odnawia się automatycznie, chyba że Klient zrezygnuje przed rozpoczęciem kolejnego okresu.
3. Abonament nie podlega zwrotowi za rozpoczęty okres rozliczeniowy.
4. Nexmi może zmienić wysokość Abonamentu, informując Klienta na trwałym nośniku co najmniej 30 dni przed wejściem zmiany w życie. Zmiana dotyczy kolejnych okresów. Brak rezygnacji przed wejściem zmiany oznacza akceptację.

§ 6. Usługa dodatkowa (Eksperci) i plasowanie

1. W ramach Platformy Klient może skorzystać z usług Ekspertów. Nexmi dokonuje wstępnej analizy sprawy (w tym z wykorzystaniem AI) w celu dopasowania Eksperta.
2. Nexmi proponuje Ekspertów dopasowanych do sprawy: propozycje przedstawiane są kolejno; Klient może odrzucić Eksperta; Nexmi proponuje maksymalnie 3 Ekspertów, o ile są dostępni. Jeśli Klient nie wybierze żadnego, może skontaktować się konsultant Nexmi.
3. Skorzystanie z usługi Eksperta wymaga zawarcia odrębnej Umowy z Ekspertem. Nexmi nie jest jej stroną. Zakres, termin i wynagrodzenie ustala Klient z Ekspertem.
4. Nexmi nie odpowiada za rezultat usług Ekspertów ani za decyzje Klienta podjęte na ich podstawie. Nie wyłącza to odpowiedzialności Nexmi za prawidłowe świadczenie usług Platformy, w tym mechanizmy rekomendacji, plasowania i Weryfikacji Ekspertów w zakresie opisanym w Regulaminie.
5. **Plasowanie Ekspertów.** Nexmi stosuje mechanizmy plasowania i rekomendowania wpływające na kolejność prezentacji Ekspertów, w oparciu o parametry:
 - a) dopasowanie Eksperta do sprawy – parametr o największym znaczeniu (waga 60%);
 - b) aktywność i jakość pracy Eksperta na Platformie (waga 20%): terminowość, kompletność informacji, historia współpracy;
 - c) dostępność Eksperta (waga 10%);
 - d) wymogi bezpieczeństwa i zgodności z Regulaminem (waga 10%): status Weryfikacji, brak ograniczeń.

6. Rekomendacje mają charakter zautomatyzowany i wspierający; ostateczna decyzja należy do Klienta. Nexmi nie przyznaje wyższej pozycji wyłącznie za dodatkowe opłaty; ewentualne oferty promowane będą wyraźnie oznaczone.

§ 7. Płatność za usługi Eksperta

1. Wynagrodzenie Eksperta ustalane jest bezpośrednio pomiędzy Klientem a Ekspertem i wynika z zaakceptowanej oferty. Nexmi nie jest stroną rozliczeń pomiędzy Klientem a Ekspertem i nie przechowuje środków Klienta.
2. **Okres przejściowy (Goodnet).** Do czasu wdrożenia automatycznego rozliczenia przez PSP płatność za usługę Eksperta następuje bezpośrednio pomiędzy Klientem a Ekspertem; Ekspert wystawia fakturę na pełną kwotę wynagrodzenia. Płatność ta nie jest realizowana za pośrednictwem PSP.
3. **Model docelowy (Nexmi).** Po wdrożeniu odpowiednich funkcjonalności płatności za usługi Ekspertów będą realizowane wyłącznie za pośrednictwem PSP zintegrowanego z Platformą, co zapewnia realizację płatności na rzecz zweryfikowanego odbiorcy.
4. Zasady rozliczeń pomiędzy Nexmi a Ekspertem z tytułu korzystania z Platformy reguluje odrębna umowa Nexmi–Ekspert i pozostają bez wpływu na wysokość wynagrodzenia należnego Ekspertowi od Klienta.

§ 8. Dane i dokumenty udostępniane przez Klienta

1. Klient może wprowadzać i przechowywać na Platformie informacje i dokumenty związane ze sprawą, w tym dane osobowe (które mogą obejmować dane szczególnych kategorii). Klient oświadcza, że jest uprawniony do ich przekazania i posiada podstawę prawną przetwarzania.
2. Klient przekazuje wyłącznie dane niezbędne do realizacji sprawy i nie wprowadza treści bezprawnych. Nexmi stosuje odpowiednie środki bezpieczeństwa, lecz nie odpowiada za treść danych wprowadzonych przez Klienta, o ile działa zgodnie z Regulaminem i prawem.
3. Klient upoważnia Nexmi do przekazywania Ekspertom danych w celu analizy sprawy i przygotowania oferty. W zakresie przekazanych Ekspertowi staje się on odrębnym administratorem danych.

§ 9. Wykorzystanie sztucznej inteligencji (AI)

1. Platforma wykorzystuje rozwiązania AI w sposób świadomy i odpowiedzialny, zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności w celu analizy informacji i dokumentów, porządkowania i kategoryzacji sprawy oraz dopasowania Ekspertów.
2. Rozwiązania AI mają charakter pomocniczy. Wyniki generowane przez AI nie stanowią porady prawnej, podatkowej, księgowej ani innej porady eksperckiej i nie zastępują oceny Eksperta.
3. AI może wspierać proces rekomendowania Ekspertów, lecz nie podejmuje samodzielnie decyzji o zawarciu Umowy z Ekspertem; ostateczna decyzja należy do Klienta. Nexmi zapewnia nadzór człowieka, w szczególności poprzez możliwość włączenia konsultanta.
4. Nexmi dokłada staranności, aby rozwiązania AI działały w sposób respektujący tajemnicę zawodową Ekspertów oraz obowiązki wynikające z zasad wykonywania zawodów regulowanych. Wyniki AI mogą być niepełne lub niedokładne; Klient nie powinien podejmować decyzji wyłącznie na ich podstawie bez weryfikacji.



§ 10. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Klienta w związku z prowadzeniem Konta i korzystaniem z Platformy jest Nexmi. Szczegóły (cele, podstawy, odbiorcy, okresy) określa Polityka prywatności dostępna na Platformie.
2. W zakresie usług świadczonych przez Eksperta, Ekspert może być odrębnym administratorem danych osobowych Klienta.

§ 11. Treści nielegalne (DSA)

1. Zasady zgłaszania treści nielegalnych oraz rozpatrywania zgłoszeń określa Procedura zgłaszania treści nielegalnych i moderacji treści na Platformie Nexmi (DSA), dostępna na Platformie.

§ 12. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące funkcjonowania Platformy (błędy techniczne, przerwy, nieprawidłowe działanie Konta) Klient składa na adres e-mail wskazany w Regulaminie. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące Klienta i opis problemu.
2. Nexmi rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od otrzymania; w razie potrzeby uzupełnienia informacji termin może ulec wydłużeniu.
3. Nexmi odpowiada wyłącznie za usługi świadczone w ramach Platformy. Reklamacje dotyczące usług Ekspertów Klient kieruje bezpośrednio do Eksperta. Nexmi nie rozstrzyga sporów Klient–Ekspert, lecz może wspierać komunikację.

§ 13. Odpowiedzialność Nexmi

1. Nexmi odpowiada wyłącznie za prawidłowe świadczenie usług w ramach Platformy (prowadzenie Konta, udostępnianie funkcjonalności). Nexmi nie jest stroną Umów z Ekspertami i nie odpowiada za zakres, jakość, terminowość ani rezultat ich usług.
2. Nexmi działa jako dostawca usług hostingu w rozumieniu przepisów i nie odpowiada za treści wprowadzane przez użytkowników, o ile nie posiada wiedzy o ich bezprawnym charakterze lub niezwłocznie podejmuje działania po jej uzyskaniu.
3. Nexmi dokłada staranności w celu zapewnienia działania Platformy, lecz nie gwarantuje nieprzerwanego, bezbłędnego funkcjonowania. Nexmi nie odpowiada za przerwy z przyczyn niezależnych (siła wyższa), problemy infrastruktury Klienta, działania dostawców zewnętrznych (w tym PSP) poza kontrolą Nexmi, utratę danych z przyczyn niezależnych.
4. W najszerszym dopuszczalnym przez prawo zakresie odpowiedzialność Nexmi wobec Klienta ogranicza się do szkody rzeczywistej i nie obejmuje utraconych korzyści. Klient jest odpowiedzialny za kopie zapasowe istotnych danych.

§ 14. Korzystanie z Platformy przy zawieraniu i rozliczaniu usług

1. Klient zobowiązuje się zawierać Umowy z Ekspertami oraz dokonywać rozliczeń za ich usługi z wykorzystaniem Platformy, na zasadach w niej przewidzianych.
2. Klient nie podejmuje działań zmierzających do obejścia Platformy, w szczególności nawiązywania kontaktu z Ekspertem poświadczonym za pośrednictwem Platformy poza Platformą w celu zawarcia Umowy lub rozliczeń z pominięciem Nexmi, jeżeli celem jest uniknięcie zasad lub opłat związanych z Platformą.



§ 15. Zmiana Regulaminu

1. Nexmi może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności zmiany funkcjonalności, zmiany przepisów lub poprawy bezpieczeństwa. Informacja o zmianie zostanie przekazana na trwałym nośniku co najmniej 14 dni przed wejściem w życie.
2. Klient może przed wejściem zmian w życie wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym i bez dodatkowych kosztów. Brak akceptacji zmian zgłoszony Nexmi skutkuje rozwiązaniem Umowy z chwilą wejścia zmian w życie.

§ 16. Postanowienia końcowe

1. Umowa zawierana jest w języku polskim i podlega prawu polskiemu. Sędem właściwym jest sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Nexmi.
2. W razie sprzeczności pomiędzy Umową a Regulaminem pierwszeństwo mają postanowienia Umowy. W sprawach nieuregulowanych stosuje się Kodeks cywilny i inne właściwe przepisy.
3. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne, pozostałe pozostają w mocy.