

## Regulamin korzystania z usługi Chatbot Żabka

### 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Usługi Chatbot Żabka (prowadzenie konwersacji Użytkownika z Organizatorem z wykorzystaniem przez Organizatora programu komputerowego, replikującego zachowania ludzi, odpowiadającego blokowo na zadawane pytania).
2. Dostawcą Usługi – Administratorem oraz właścicielem profilu „ŻABKA - mały wielki sklep” w serwisie Facebook oraz w Aplikacji - jest Żabka Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu (61-586), ul. Stanisława Matyi 8, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000636642, o kapitale zakładowym w wysokości 113.215.000 PLN w całości pokrytym, BDO: 000016909, NIP: 522-30-71-241, REGON: 365388398.

### 2. DEFINICJE

Pojęciom użytym w niniejszym Regulaminie, pisany z wielkiej litery, nadaje się znaczenie przypisane poniżej, przy czym w odniesieniu do wyrażen w liczbie pojedynczej dotyczą także wyrażen w liczbie mnogiej i odwrotnie:

- A. **Aplikacja** – aplikacja Facebook Messenger lub serwis Facebook, za pomocą której Użytkownik korzysta z Usługi Chatbot Żabka;
- B. **Organizator** - Żabka Polska Sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu (61-586), ul. Stanisława Matyi 8, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000636642, o kapitale zakładowym w wysokości 113.215.000 PLN w całości pokrytym, BDO: 000016909, NIP: 522-30-71-241, REGON: 365388398; dostępny w Aplikacji pod nazwą profilu: „ŻABKA - mały wielki sklep”;
- C. **Program** – program Żappka, którego zasady i warunki określa Regulamin Programu Żappka, dostępny pod adresem URL: <https://zappka.app/regulamin-zappka>
- D. **Uczestnik Programu / Uczestnik** – osoba fizyczna, która spełnia określone w Regulaminie Programu Żappka warunki uczestnictwa w Programie i dokonała rejestracji w Aplikacji;
- E. **Usługa / Usługa Chatbot** – usługa świadczona na podstawie niniejszego Regulaminu przez Organizatora na rzecz Użytkownika;
- F. **Użytkownik Chatbot / Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca aktywne konto w Aplikacji lub serwisie Facebook, która zaakceptowała niniejszy Regulamin i korzystania z Usługi.
- G. **Polityka Prywatności** - dokument dostępny pod adresem <https://www.zabka.pl/media/polityka-prywatnosci> opisujący między innymi zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników w związku z korzystaniem z Usługi Chatbota.

### 3. ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Usługa jest dostępna wyłącznie dla Użytkownika pod adresem <https://www.facebook.com/zabkapolska> lub w Aplikacji dla profilu „ŻABKA - mały wielki sklep”. Korzystanie z usługi elektronicznego dostępu do Chatbota wymaga sprzętu z dostępem do sieci Internet; z systemem Windows XP lub nowszym, Mac OS 9 lub nowszym (komputer), Android, iOS lub nowszym (urządzenie mobilne); z zainstalowaną przeglądarką internetową Chrome w wersji min. 22, Firefox min. 42, Internet Explorer min. 9 lub Safari min. 6.0 , i włączoną obsługą plików cookies i JavaScript.
2. Celem Usługi jest prowadzenie konwersacji między Użytkownikiem a Organizatorem w celu udzielenia odpowiedzi w tematach:
  - a) „najbliższy sklep”,
  - b) „promocje”,
  - c) „kontakt”,
  - d) „ustawienia”,
  - e) pozostałe funkcjonalności udostępnione przez Organizatora.

3. W przypadku zadania pytania poza sugerowanym tematem, określonym w ust. 2 powyżej, i braku możliwości udzielenia odpowiedzi na zapytanie Organizator proponuje Użytkownikowi kontakt mailowy lub telefoniczny z konsultantem Organizatora.
4. Usługa w temacie „najbliższy sklep” wymaga wskazania adresu, w którego najbliższym sąsiedztwie Użytkownik poszukuje sklepu Żabka. Po podaniu tej informacji Chatbot informuje o położeniu sklepów Żabka w najbliższej okolicy. Chatbot nie wymusza włączenia usługi geolokalizacji przez Użytkownika.
5. Warunkiem uzyskania informacji w obszarze „promocji” jest uprzednie wyrażenie zgody na otrzymanie treści marketingowych. Po wyrażeniu zgody prezentowane są treści marketingowe odnoszące się do produktów dostępnych u Organizatora.
6. Usługa umożliwia także kontakt w sprawie indywidualnych danych dotyczących Uczestnika Programu. W tym celu Użytkownik musi zalogować się do aplikacji Żappka poprzez specjalnie wygenerowany link lub w przypadku utworzenia konta przez połączenie z kontem Facebook i dokonanie autoryzacji w celu weryfikacji czy Użytkownik jest Uczestnikiem Programu.
7. Zabronione jest korzystanie z Usługi w sposób zakłócający jej funkcjonowanie, podejmowanie czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika, dostarczanie treści dyskryminujących, uznanych powszechnie za obelżywe, naruszających obowiązujące przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich.
8. Osoby, które ukończyły 16 lat, ale nie ukończyły 18 lat, mogą korzystać z Usługi pod warunkiem uzyskania uprzedniej zgody rodzica lub opiekuna prawnego na korzystanie z Usługi i zaakceptowanie Regulaminu.

#### **4. ODPOWIEDZIALNOŚĆ I REKLAMACJE**

1. Niniejszy Regulamin stanowi regulamin świadczenia usługi elektronicznej. Usługi opisane w niniejszym punkcie świadczone są nieodpłatnie. Użytkownik może skorzystać z Usługi wielokrotnie z ograniczeniami wynikającymi z treści Regulaminu.
2. Organizator zobowiązuje się dołożyć należytej staranności, aby Usługa była dostępna całodobowo. Jednakże Organizator nie gwarantuje zachowania określonej dostępności Usługi, w szczególności w przypadku awarii i niedostępności Aplikacji.
3. W związku z powzięciem przez Użytkownika zastrzeżeń, co do świadczonych Usług, Użytkownik może złożyć reklamację. Użytkownik może złożyć reklamację:
  - a) za pomocą formularza dostępnego w aplikacji żappka,
  - b) w formie elektronicznej – za pomocą wiadomości e-mail przesłanej na adres kontakt@zabka.pl,
  - c) na piśmie – osobiście w siedzibie Organizatora bądź przesyłką pocztową na adres siedziby Organizatora;
4. Reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące osobę składającą reklamację, adres do korespondencji lub adres e-mail, na który ma być udzielona odpowiedź (w zależności od preferowanego sposobu udzielenia odpowiedzi na reklamację), jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania. Opcjonalnie, w celu ułatwienia kontaktu, osoba składająca reklamację może podać również numer telefonu.
5. Organizator udziela odpowiedzi na reklamację niezwłocznie, w każdym przypadku w terminie nie dłuższym, niż 30 (trzydzieści) dni od dnia otrzymania reklamacji, chyba że inny termin wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Odpowiedź na reklamację jest udzielana na piśmie lub za pomocą poczty elektronicznej, w zależności od sposobu wniesienia reklamacji.

#### **5. ROZWIĄZYWANIE SPORÓW**

1. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Organizator informuje, że pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr> jest dostępna internetowa platforma ODR, służąca do pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej, chcącymi korzystać z pozasądowych metod rozstrzygania sporów dotyczących zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług.

2. Organizator informuje, że o ile taki obowiązek nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń (pozasądowego rozwiązywania sporów). Ponadto Organizator nie zobowiązuje się do korzystania z platformy ODR, o której mowa w ust. 1 powyżej.
3. W przypadku sporu z Organizatorem Użytkownik może zwrócić się o pomoc i poradę do miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów lub do organizacji konsumenckich, takich jak Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich oraz Europejskie Centrum Konsumenckie. Więcej informacji można znaleźć na stronach internetowych tych podmiotów.

## **6. ZAKOŃCZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI**

1. Użytkownik może w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym zakończyć korzystanie z Usługi. W tym celu może zaprzestać korzystania z Usługi poprzez zamknięcie okna konwersacji (Aplikacji), a dodatkowo Użytkownik może w każdym czasie usunąć całą historię konwersacji w Aplikacji, co jest równoznaczne z zakończeniem przez Użytkownika korzystania z Usługi.
2. Usługa przestaje być świadczona z chwilą zamknięcia okna dialogowego Aplikacji lub usunięcia całej konwersacji.
3. Organizator zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usługi na rzecz Użytkownika i wypowiedzenia umowy o świadczenie Usługi:
  - a) ze skutkiem natychmiastowym w przypadku popełnienia przez Użytkownika przestępstwa przy wykorzystaniu Usługi lub korzystania przez Użytkownika z Usługi w inny sposób naruszający powszechnie obowiązujące przepisy prawa;
  - b) z chwilą usunięcia całej konwersacji w Aplikacji,
  - c) ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszania w sposób uporczywy (pomimo wcześniejszego upomnienia przez Organizatora) lub rażący niniejszego Regulaminu.

## **7. ZMIANA REGULAMINU**

1. Z ważnej przyczyny Organizator może wprowadzać zmiany w Regulaminie. Ważną przyczyną jest:
  - a) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich wykładni stosowanej przez uprawnione organy, mająca bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkująca koniecznością jego dostosowania do takiej zmiany przepisów lub ich wykładni;
  - b) wydanie orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu przez sąd lub uprawniony organ władzy publicznej, mającego bezpośredni wpływ na treść Regulaminu i skutkującego koniecznością jego zmiany w celu dostosowania do takiego orzeczenia, decyzji lub innego podobnego aktu;
  - c) zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom, a także usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu;
  - d) zmiana w zakresie procesu przystępowania Użytkowników do Usługi, rozbudowa lub zmiana funkcjonalności Aplikacji, jak również aktualizacja Aplikacji skutkująca koniecznością dostosowania Regulaminu do takiej aktualizacji;
  - e) zmiany w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu;
  - f) konieczność dostosowania wymogów technicznych wskazanych w Regulaminie do aktualnych standardów.
2. Wszelkie zmiany Regulaminu będą publikowane w ramach Usługi Chatbot oraz w profilu Facebook „ŻABKA - mały wielki sklep”: <https://www.facebook.com/zabkapolska>, a Użytkownicy zostaną powiadomieni przez Administratora, udostępniając zmieniony Regulamin oraz podając termin wejścia zmiany Regulaminu w życie, przy czym termin ten będzie wynosił co najmniej 14 (czternaście) dni od daty przesłania powiadomienia o zmianie Regulaminu, z zastrzeżeniem ust. 3 poniżej.
3. Jeżeli obowiązujący przepis prawa, orzeczenie lub inny podobny akt uprawnionego organu władzy publicznej będzie wymagał od Organizatora wprowadzenia zmiany Regulaminu w krótszym terminie, niż wskazany w pkt 2 powyżej, powiadomienie o zmianie Regulaminu będzie wskazywać taki krótszy termin, wraz ze wskazaniem przyczyny.

4. Zmieniony Regulamin stosuje się do Użytkownika, który nie zrezygnuje z korzystania z Usługi przed datą wejścia zmiany Regulaminu w życie. Rezygnacja z korzystania z usługi następuje zgodnie z postanowieniami pkt 6 Regulaminu.

## 8. DANE OSOBOWE

1. Korzystanie przez Użytkownika z Chatbota związane jest z przetwarzaniem jego danych osobowych przez Żabka Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (61-586 Poznań), ul. Stanisława Matyi 8 (Administrator).
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez adres e-mail: [iod@zabka.pl](mailto:iod@zabka.pl) lub pod adresem korespondencyjnym: ul. S. Matyi 8, 61-586 (z dopiskiem „IOD” lub „dane osobowe”) w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.
3. Dane osobowe Użytkowników będą przetwarzane w celu:
  - a. prowadzenia komunikacji z Administratorem oraz w celach z niej wynikających - podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność do wykonania umowy o świadczenie usługi (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
  - b. zapewnienia Użytkownikowi udziału w konkursach, jeśli wyrazi on zgodę na branie w nich udziału - podstawą prawną przetwarzania jest udzielona zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
  - c. marketingowym, jeśli Użytkownik wyrazi zgodę na kierowanie do niego treści marketingowych w serwisie Facebook - podstawą prawną przetwarzania jest udzielona zgoda (art. 6 ust. 1 lit. a RODO);
  - d. kierowania treści marketingowych przez Administratora w komunikatorze Messenger - podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na możliwości kierowania treści promujących działalność i usługi Administratora w związku z wyrażoną zgodą;
  - e. ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez Administratora – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na obronie swoich interesów gospodarczych.
4. Dane osobowe Użytkowników obejmujące informacje z korespondencji prowadzonej z Administratorem mogą zostać udostępnione administratorowi portalu społecznościowego Facebook w celu zapewnienia prawidłowego działania usługi komunikatora. Podstawą prawną udostępnienia jest prawnie uzasadniony interes Administratora, polegający na umożliwieniu Użytkownikowi prawidłowego korzystania z usługi, jaką jest komunikacja przez Chatbota w aplikacji Messenger.
5. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych, w tym o prawach przysługujących osobom, których dane dotyczą dostępne są w Polityce Prywatności.

## 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne. Korzystanie przez Użytkownika z usług transmisji danych lub połączeń głosowych w związku z pobraniem lub korzystaniem z Aplikacji, może wiązać się z opłatami naliczanymi przez dostawcę Aplikacji, operatora telekomunikacyjnego, świadczącego Użytkownikowi usługi telekomunikacyjne.
2. Językiem stosowanym w relacjach z Użytkownikiem jest język polski.
3. Prawem właściwym dla stosunków umownych pomiędzy Użytkownikiem a Organizatorem jest prawo polskie.
4. Regulamin jest dostępny w wersji elektronicznej (w tym również do pobrania w formacie PDF) pod adresem: <https://www.zabka.pl/media/regulamin-chatbot>