

Regulamin Usługi „Chatbot Rossmann Polska”

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z usługi „Chatbot Rossmann Polska” świadczonej drogą elektroniczną, polegającej na umożliwieniu użytkownikom przeprowadzenia konwersacji z wirtualnym asystentem w portalu Rossmann.pl i w aplikacji Facebook Messenger oraz w serwisie społecznościowym Facebook zwanej w dalszej części niniejszego Regulaminu „Chatbotem” lub „Usługą”.
2. Dostawcą usługi jest Rossmann Supermarkety Drogerijne Polska sp. z o. o. z siedzibą w Łodzi, ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 109, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przy Sądzie Rejonowym dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000048967, NIP 7270019183, REGON 470755007, kapitał zakładowy 26 442 891,61 zł, zwany dalej „Rossmann”.

§ 2 WARUNKI KORZYSTANIA

1. Użytkownikiem Chatbot Rossmann Polska zwanym w niniejszym Regulaminie „Użytkownikiem”, może być osoba fizyczna:
 - posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych a w wypadkach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych.
 - korzystająca z urządzenia z dostępem do sieci Internet, spełniająca jednocześnie wymagania wskazane w § 4 Regulaminu.
 - a w przypadku korzystania z Usługi w aplikacji Messenger lub w serwisie społecznościowym Facebook dodatkowo posiadająca aktywne konto w aktualnej aplikacji Messenger/Facebook, z wykluczeniem aplikacji Messenger Lite;
2. Przed przystąpieniem do korzystania z Chatbot Rossmann Polska Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z treścią niniejszego regulaminu i akceptacji jego postanowień podczas pierwszego uruchomienia Usługi. Po usunięciu historii wcześniejszej konwersacji i po ponownym uruchomieniu Chatbota, Użytkownik zobowiązany będzie ponownie zapoznać się z treścią niniejszego regulaminu i akceptacji jego postanowień.
3. Podczas korzystania z Usługi w portalu Rossmann.pl zabronione jest:
 - podejmowanie jakichkolwiek działań mających na celu ingerencję w oprogramowanie Chatbota,
 - podejmowanie czynności informatycznych lub innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika,
 - dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, czyli naruszających obowiązujące przepisy prawa, dobre obyczaje, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich,
 - rosyłanie lub umieszczanie w Chatbocie niezamówionej informacji handlowej,
 - używanie sformułowań mających dyskryminujący charakter.
4. W przypadku naruszenia postanowień ust. 3 powyżej, mogą zostać podjęte działania mające na celu pouczenie Użytkownika lub zablokowanie Użytkownikowi czasowo lub stale dostępu do Usługi.

5. Korzystanie z Usługi jest nieodpłatne.

§ 3 DOSTĘPNE FUNKCJONALNOŚCI

1. W ramach prowadzonej w sposób zautomatyzowany konwersacji w Chatbot Rossmann Polska Użytkownik może w szczególności
 - skorzystać z wyszukiwarki lokalizacji sklepów stacjonarnych Rossmann SDP sp. z o.o. w Polsce;
 - sprawdzić godziny i dni otwarcia poszczególnych sklepów stacjonarnych Rossmann w Polsce
 - zweryfikować dostępności produktów w sklepach stacjonarnych Rossmann w Polsce,
 - sprawdzić bieżącą ofertę Rossmann w Polsce,
 - zweryfikować status zamówienia z Drogerii Internetowej Rossmann
 - uzyskać podstawowe informacje na temat Rossmann oraz świadczonych usług, w tym realizowanych programów lojalnościowych.
2. Udzielenie informacji następuje w formie konwersacji z wirtualnym asystentem. W przypadku, gdy poszukiwana przez Użytkownika informacja nie jest dostępna w usłudze Chatbot, Użytkownik może za pośrednictwem Chatbota:
 - Uruchomionego w portalu Rossmann.pl przesłać wiadomość do Biura Obsługi Klienta. BOK udziela odpowiedzi na wskazany przez Użytkownika adres e-mail.
 - Uruchomionego w aplikacji Messenger lub w serwisie społecznościowym Facebook, przesłać wiadomość do Sekcji Mediów Społecznościowych. Pracownicy wysyłają odpowiedź Użytkownikowi w kolejnej wiadomości wysyłanej w aplikacji Messenger w serwisie społecznościowym Facebook.
3. Dodatkowo Usługa Chatbot Rossmann Polska umożliwia przekierowanie Użytkownika na odpowiednią podstronę portalu www.rossmann.pl w celu złożenia zamówienia online na wybrane usługi i produkty oraz na stronę kariera.rossmann.pl zawierającą aktualne ogłoszenia o pracę.
4. W ramach Chatbota Rossmann w aplikacji Messenger w serwisie społecznościowym Facebook, Użytkownik, po uprzednim wyrażeniu zgody, może otrzymywać dodatkowe treści dotyczące m.in. produktów oferowanych przez Rossmann oraz informacje o konkursach i realizowanych promocjach.

§ 4 MINIMALNE WYMAGANIA SPRZĘTOWE

1. Korzystanie z Usługi wymaga sprzętu z dostępem do sieci Internet; z systemem Windows 8 lub nowszym, Mac OS 10 lub nowszym (komputer), Android 10 lub nowszym, iOS 15 lub nowszym (urządzenie mobilne); z aktualną przeglądarką internetową Chrome w wersji min. 98, Firefox min. 97 lub Safari min. 15, włączonej obsługi plików cookies i JavaScript (komputer).
2. Za dostęp do sieci Internet operator, z usług którego korzysta Użytkownik, może pobrać opłatę zgodnie z obowiązującą u niego taryfą.

§ 5 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników Chatbot Rossmann Polska jest Rossmann SDP Sp. z o.o. Dane osobowe przetwarzane są w celu świadczenia Usługi polegającej na prowadzeniu rozmowy z wirtualnym asystentem.
2. Informujemy, że w przypadku prowadzenia konwersacji z Chatbotem w aplikacji Messenger lub w serwisie społecznościowym Facebook, Administratorem danych jest również operator serwisu społecznościowego, z którym zawarła Pani/Pan umowę tworząc konto w wybranej aplikacji. Informacje o tym jak Facebook przetwarza dane osobowe znajdują się w Regulaminie Facebook, dostępnym na <https://www.facebook.com/legal/terms> oraz polityce prywatności Facebook, dostępnej na <https://www.facebook.com/about/basics/privacy-principles>
3. Dane pozostawione podczas rozmowy z Chatbot Rossmann Polska w aplikacji Messenger w serwisie społecznościowym Facebook mogą być przechowywane przez serwis Facebook i/lub aplikację Messenger. Rossmann nie ponosi odpowiedzialności za sposób realizacji postanowień regulaminów i polityki prywatności serwisu Facebook oraz aplikacji Messenger.
4. Szczegółowe informacje dotyczące zasad przetwarzania danych osobowych Użytkowników Chatbota Rossmann Polska są dostępne w Polityce Prywatności dla Użytkowników Chatbot Rossmann Polska znajdującej się na stronie www.rossmannpl/regulaminy jak i dostępnej przy pierwszym uruchomieniu Chatbota.
5. W przypadku skorzystania, podczas rozmowy z Chatbot Rossmann Polska z przekierowania Użytkownika na stronę www.rossmann.pl jak i do aplikacji mobilnej Rossmann PL, w celu skorzystania z realizowanych przez Rossmann programów i akcji promocyjnych lub zakupów on-line, zastosowanie znajdują regulaminy i klauzule informacyjne udostępnione na stronach ww. projektów.

§ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Niniejszy Regulamin udostępniony jest Użytkownikom zarówno przy pierwszym uruchomieniu Usługi oraz w portalu Rossmann pod adresem www.rossmann.pl/regulaminy.
2. Rossmann zastrzega sobie prawo do całkowitego zakończenia świadczenia Usługi Chatbot Rossmann Polska w dowolnym czasie. Rossmann może to zrobić z 14-dniowym powiadomieniem. Informację w zakresie, o jakim mowa w tym przepisie, Rossmann zamieści także na stronie www.rossmann.pl/regulaminy.
3. Rossmann zastrzega sobie prawo do zmiany opisanych w niniejszym dokumencie zasad w dowolnym czasie, m.in. w celu zapewnienia bezpiecznego funkcjonowania Usługi, zapobiegania nadużyciom, uproszczenia funkcjonowania Usługi, wprowadzenia dodatkowych opcji lub z powodu innych ważnych potrzeb dotyczących Usługi. Aktualizacje regulaminu dostępne będą na stronie internetowej www.rossmann.pl oraz w notatce na Profilu Rossmann Polska www.facebook.com/RossmannPL/. W przypadku braku akceptacji zmiany regulaminu Użytkownik może zakończyć korzystanie z Usługi usuwając konwersację, w takim przypadku straci możliwość przeczytania historycznych wiadomości wymienionych z Chatbotem.
4. Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji, co do sposobu realizacji Usługi. Rossmann ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia. Reklamacje dotyczące Usługi w portalu www.Rossmann.pl można nadsyłać za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego na stronie <https://www.rossmann.pl/kontakt>. Natomiast reklamacje dotyczące Usługi w aplikacji Messenger lub w serwisie społecznościowym Facebook można nadsyłać drogą mailową na adres: Socialmedia@Rossmann.com.pl.

Reklamacje można również składać listownie wysyłając zgłoszenie na adres: Rossmann SDP Sp. z o.o., ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 109, 91-222 Łódź.

5. Użytkownik może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi w każdym czasie poprzez usunięcie konwersacji z Chatbotem. W takim przypadku Użytkownik straci możliwość przeczytania historycznych wiadomości wymienionych w Chatbocie.
6. W sprawach nieunormowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa.
7. Regulamin obowiązuje od dnia 1.07.2022 roku.