

## **Regulamin korzystania z usługi „ChatMaja” Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny**

### **§1**

#### **Postanowienia ogólne**

1. Regulamin określa zasady i warunki techniczne usługi *the SRHR Informant Chatbot*, „ChatMaja”, świadczonej drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej <https://federa.org.pl/> oraz za pośrednictwem komunikatora Signal, zgodnie z art. 8 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Regulamin określa w szczególności: rodzaj i zakres usługi świadczonej drogą elektroniczną, warunki świadczenia usługi, warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną, tryb postępowania reklamacyjnego.
3. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie, w postaci elektronicznej, w formie, która umożliwia jego pobranie, zapoznanie się z jego treścią, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. Usługodawca świadczy usługę drogą elektroniczną zgodnie z Regulaminem.
5. Usługodawca wykonuje działalność na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Usługa jest skierowana do osób przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i podlega przepisom prawa polskiego.

### **§2**

#### **Definicje**

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

- 1) **Usługodawca** - Fundacja na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z siedzibą przy ul. Nowolipie 13/15, 00-150 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod

numerem KRS 0000919580, numer NIP 5252875947, REGON 389928249,  
adres e-mail: [kontakt@federa.org.pl](mailto:kontakt@federa.org.pl);

- 2) **Czatbotka, Usługa** – *the SRHR Informant Chatbot*, „ChatMaja”, tj. usługa stanowiąca automatyczne narzędzie wspomagające komunikację między Usługodawcą a Użytkowniczką za pomocą wariantu na stronie internetowej [federa.org.pl](http://federa.org.pl) lub poprzez komunikator Signal, służące do odpowiadania na pytania w kwestii zdrowia reprodukcyjnego i praw reprodukcyjnych;
- 3) **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z usługi „ChatMaja” Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny przyjęty uchwałą Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny nr 1/2025/Z z dnia 24 lutego 2025 r.;
- 4) **Polityka prywatności Czatbotki** – Polityka prywatności usługi „ChatMaja” Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, przyjęta uchwałą Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny nr 2/2025/Z z dnia 24 lutego 2025 r., dostępna pod adresem: <https://federa.org.pl/pp-czatbotka>;
- 5) **Polityka Prywatności Usługodawcy** – Polityka prywatności Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, stanowiąca załącznik do uchwały nr 8/2024/Z Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z dnia 19 lipca 2024 r. w sprawie przyjęcia Polityki prywatności Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, dostępna pod adresem internetowym: <https://federa.org.pl/pp-fundacja>;
- 6) **Użytkowniczka** – osoba fizyczna, która kontaktuje się z Usługodawcą korzystając z Czatbotki, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych a w wypadkach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych;
- 7) **Signal, komunikator Signal** – komunikator internetowy dostępny jako aplikacja mobilna i desktopowa, zapewniający swoim użytkownikom i użytkownikom możliwość przesyłania wiadomości, a także prowadzenia rozmów, z wykorzystaniem technologii szyfrowania end-to-end. Działanie komunikatora odbywa się zgodnie z zasadami opisanymi w regulaminie oraz polityce prywatności dostępnymi na stronie internetowej: <https://signal.org/legal/>.

**§3****Rodzaj i zakres Usługi**

1. Czatbotka prowadzi zautomatyzowaną konwersację w czasie rzeczywistym, wedle zaprogramowanej ścieżki, podczas której udziela tekstowej odpowiedzi na najczęściej zadawane pytania z zakresu zdrowia reprodukcyjnego i praw reprodukcyjnych, wyświetla linki do podstron serwisu [federa.org.pl](https://federa.org.pl) i innych stron internetowych administrowanych przez Usługodawcę, a także dane kontaktowe i linki do stron internetowych innych podmiotów mogących udzielić wsparcia Użytkownicze w wybranych sprawach, których dotyczy rozmowa.
2. Językiem stosowanym w relacjach z Użytkowniczkami jest język polski, angielski albo ukraiński, zgodnie z wyborem Użytkowniczki.
3. Treści przedstawiane w ramach korzystania z Czatbotki mają charakter informacyjny i ogólny. Nie stanowią porady prawnej ani konsultacji medycznej. Nie mogą być traktowane jako wiążące lub ostateczne.

**§4****Warunki świadczenia Usługi.****Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie Usługi**

1. Korzystanie z Czatbotki jest bezpłatne.
2. Do skorzystania przez Użytkowniczkę z Usługi niezbędne jest:
  - 1) posiadanie komputera lub innego urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet przy wykorzystaniu jednej ze standardowych przeglądarek internetowych, w tym w szczególności Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari lub Opera, posiadających możliwość zapisu plików cookies oraz zapewniających obsługę JavaScript;
  - 2) w przypadku korzystania za pośrednictwem Signal konieczne jest posiadanie urządzenia umożliwiającego korzystanie z sieci Internet i posiadanie konta w Signal, zgodnie z zasadami korzystania z Signal.

3. Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia Usługi, jeśli Użytkowniczka nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust. 2 powyżej.
4. Użytkowniczka we własnym zakresie ponosi koszty związane z korzystaniem z sieci Internet lub ewentualne inne koszty związane ze spełnieniem wymogów technicznych, o których mowa w ust. 2.
5. Podczas korzystania z Usługi zabronione jest:
  - 1) podejmowanie jakichkolwiek działań mających na celu ingerencję w oprogramowanie Czatbotki;
  - 2) podejmowanie czynności informatycznych lub innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkowniczki;
  - 3) dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, w tym naruszających obowiązujące przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich;
  - 4) wysyłanie do Czatbotki niezamówionej informacji handlowej;
  - 5) używanie sformułowań mających dyskryminujący lub przemocowy charakter.
6. Użytkowniczka zobowiązuje się do przestrzegania przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz postanowień Regulaminu podczas korzystania z Usługi.
7. Usługodawca może w każdym momencie rozszerzyć, zmienić, ograniczyć lub zaprzestać oferowania zarówno niektórych funkcjonalności jak i całości Usługi.
8. W celu rozpoczęcia korzystania z Usługi, Użytkowniczka:
  - 1) w przypadku korzystania z Czatbotki za pośrednictwem strony internetowej, klika w widżet Czatbotki na stronie internetowej [federa.org.pl](https://federa.org.pl) lub jej podstronach;
  - 2) w przypadku korzystania z Czatbotki za pośrednictwem Signal, nawiązuje rozmowę z kontem o nazwie „czatbotkamaja.91”;
  - 3) zapoznaje się z udostępnionym jej Regulaminem, Polityką Prywatności Czatbotki oraz Polityką Prywatności Usługodawcy, dostępnymi pod linkami wyświetlonymi w oknie czatu na stronie internetowej [federa.org.pl](https://federa.org.pl) lub w komunikatorze Signal;

- 4) wybierając język rozmowy oświadcza, że zapoznała się z dokumentami, o których mowa w pkt. 3 i akceptuje ich treść. Wraz z wyborem języka rozmowy przez Użytkowniczkę następuje pomiędzy Użytkowniczką a Usługodawcą zawarcie umowy o korzystanie z Usługi.
9. Usługodawca może umożliwić dostęp do Usługi poprzez dedykowane kody QR, kierujące Użytkowniczkę do Czatbotki na stronie internetowej [federa.org.pl](https://federa.org.pl) lub w komunikatorze Signal.
10. W przypadku korzystania z Czatbotki za pośrednictwem strony internetowej [federa.org.pl](https://federa.org.pl) treść konwersacji pozostaje zapisana, aby umożliwić jej kontynuację z tego samego urządzenia w późniejszym czasie. Użytkowniczka może rozpocząć nową konwersację klikając przycisk „Resetuj”.
11. W przypadku korzystania z Czatbotki za pośrednictwem Signal wiadomości są lokalnie przechowywane na urządzeniu, na którym zostały wysłane lub odebrane. Użytkowniczka może samodzielnie ustawić czas, po którym wiadomości otrzymane i wysłane w rozmowie z Czatbotką zostaną usunięte (tzw. „znikające wiadomości”), zgodnie z zasadami korzystania z Signal. Ustawienie znikających wiadomości przez Użytkowniczkę powoduje konieczność ponownego rozpoczęcia rozmowy z Czatbotką po upływie określonego przez Użytkowniczkę czasu. Usługodawca może ustalić minimalny czas, w ramach którego rozpoczęta konwersacja z Czatbotką będzie kontynuowana mimo znikających wiadomości, po upływie którego rozmowa zostanie rozpoczęta na nowo.
12. Użytkowniczka może w każdym czasie przerwać korzystanie z Usługi poprzez zamknięcie okna konwersacji.
13. Niezależnie od postanowienia ust. 11 i 12, historia czatu dostępnego dla Użytkowniczki w przeglądarce lub w aplikacji Signal będzie usuwana automatycznie, po upływie okresu ustalonego przez Usługodawcę i zgodnie z zasadami stosowanymi przez Usługodawcę, celem zgodności z przepisami prawa dotyczącymi ochrony danych osobowych i Polityką Prywatności Czatbotki.
14. Użytkowniczka może wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi w każdym czasie poprzez:

- 1) usunięcie pamięci podręcznej przeglądarki, w przypadku korzystania z Czatbotki za pośrednictwem strony internetowej federa.org.pl;
  - 2) usunięcie konwersacji w aplikacji Signal ze wszystkich urządzeń Użytkowniczkki, w przypadku korzystania z Czatbotki za pośrednictwem komunikatora Signal.
15. Niezależnie od postanowienia ust. 14, Administrator może przetwarzać dane związane z korzystaniem z Usługi przez Użytkowniczkę przez okres i na zasadach opisanych w Polityce prywatności Czatbotki.
16. Usługodawca może zaprzestać świadczenia Usługi na rzecz Użytkowniczkki i wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi ze skutkiem natychmiastowym w przypadku korzystania z Usługi w sposób naruszający obowiązujące w Polsce przepisy prawa lub postanowienia Regulaminu.

## **§5**

### **Zakres odpowiedzialności Usługodawcy**

1. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne, wady, błędy, usterki lub uszkodzenia występujące na sprzęcie lub oprogramowaniu, z którego korzysta Użytkowniczkka, uniemożliwiające lub ograniczające prawidłowe korzystanie z Usługi w całości lub w części.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i zakłócenia w dostępności i korzystaniu z Usługi z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w szczególności, jeśli są one spowodowane:
  - 1) koniecznością naprawy, wymiany, rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu komputerowego albo oprogramowania;
  - 2) przyczynami niezależnymi od Usługodawcy.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Usługi w sposób sprzeczny z Regulaminem.
4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za decyzje podjęte przez Użytkowniczkę na podstawie odpowiedzi i informacji dostarczanych przez Czatbotkę.

5. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty, szkody, czy inne negatywne konsekwencje wynikające z korzystania z Usługi.

## **§6**

### **Tryb postępowania reklamacyjnego**

1. Użytkowniczka jest uprawniona do składania reklamacji dotyczących działania Czatbotki oraz treści odpowiedzi przekazanych przez Czatbotkę. Reklamacje powinny być kierowane do Usługodawcy w jeden z następujących sposobów komunikacji:
  - 1) w formie pisemnej, przesyłką pocztową na adres: Fundacja na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, ul. Nowolipie 13/15, 00-150 Warszawa;
  - 2) w formie mailowej poprzez przesłanie wiadomości na adres e-mail: [feedback@federa.org.pl](mailto:feedback@federa.org.pl).
2. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać w szczególności opis okoliczności i faktów stanowiących podstawę zgłoszenia oraz datę ich stwierdzenia, wskazanie daty korzystania z Usługi, pożądaný sposób rozwiązania sprawy. Ponadto reklamacja powinna zawierać dane identyfikujące osobę składającą reklamację, adres do korespondencji lub adres e-mail, preferowany sposób poinformowania o rozpatrzeniu reklamacji.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Przy rozpatrywaniu reklamacji Usługodawca opiera się na obowiązujących przepisach prawa oraz postanowieniach Regulaminu.
4. Proces rozpatrywania reklamacji podejmowany jest niezwłocznie po jej otrzymaniu i przeprowadzany jest rzetelnie, wnikliwie, terminowo, z zachowaniem obiektywizmu oraz z poszanowaniem powszechnie obowiązujących przepisów prawa i postanowień Regulaminu.
5. Jeżeli Usługodawca nie udzielił odpowiedzi na reklamację złożoną przez Użytkowniczkę w terminie, o którym mowa ust. 3, uważa się, że Usługodawca uznał reklamację.

**§7****Dane osobowe**

Zasady przetwarzania danych osobowych określa Polityka prywatności Czatbotki.

**§8****Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
2. Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
3. Usługodawca zastrzega sobie możliwość zmiany Regulaminu. O zmianach Regulaminu Usługodawca informuje przez ogłoszenie nowego Regulaminu na stronie internetowej [federa.org.pl](https://federa.org.pl). Korzystanie z Czatbotki oznacza akceptację treści Regulaminu. W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu Użytkowniczka może w każdym czasie zrezygnować z korzystania z Czatbotki i wypowiedzieć umowę o świadczenie Usługi zgodnie z § 4 ust. 14 Regulaminu.
4. Przyjęty i stosowany przez Usługodawcę Kodeks etyczny w Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny stanowiący załącznik do uchwały nr 5/2023/Z Zarządu Fundacji na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny z dnia 7 lipca 2023 r., jest dostępny na stronie internetowej pod adresem: <https://federa.org.pl/kodeks-etyczny>.
5. Regulamin dostępny jest w witrynie internetowej pod adresem: <https://federa.org.pl/regulamin-czatbotka>, w formie możliwej do utrwalenia (pobrania) przez Użytkowniczkę.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 8 marca 2025 r.