

## Правила користування послугою «ChatMaja» Фонду на підтримку жінок і планування родини

### §1

#### Загальні положення

1. Регламент визначає принципи та технічні умови надання послуги *the SRHR Informant Chatbot*, «ChatMaja», що надається електронним шляхом через вебсайт <https://federa.org.pl/> та через месенджер Signal відповідно до статті 8 Закону від 18 липня 2002 року про надання послуг електронним шляхом.
2. Регламент визначає, зокрема: вид і обсяг послуги, що надається електронним шляхом, умови її надання, умови укладання та розірвання договору про надання послуги електронним шляхом, а також процедуру подання скарг.
3. Регламент доступний безкоштовно в електронній формі, що дозволяє завантажити його, ознайомитися зі змістом, зберегти, відтворити та роздрукувати.
4. Надання послуги здійснюється відповідно до Регламенту.
5. Послуга надається Адміністратором на території Республіки Польща. Вона призначена для осіб, які перебувають на території Республіки Польща, та регулюється положеннями польського законодавства.

### §2

#### Визначення термінів

Терміни, використані в Регламенті, означають:

- 1) **Надавач послуг** - Фонд на підтримку жінок і планування родини, що має адресу за місцем знаходження: вул. Nowolipie 13/15, 00-150 Варшава, внесений до Національного судового реєстру, який ведеться Районним судом для м. Варшави в Варшаві, XII Економічний відділ Національного судового реєстру під номером KRS 0000919580,

номер NIP 5252875947, REGON 389928249, електронна пошта: [kontakt@federa.org.pl](mailto:kontakt@federa.org.pl);

- 2) **Чат-ботка, Послуга** – *the SRHR Informant Chatbot*, «ChatMaja», тобто послуга, що є автоматичним інструментом, який сприяє комунікації між Надавачем послуг та Користувачкою через варіант на вебсайті [federa.org.pl](http://federa.org.pl) або через месенджер Signal, призначена для відповіді на запитання щодо репродуктивного здоров'я та репродуктивних прав;
- 3) **Регламент** – даний Регламент користування послугою «ChatMaja» Фонду на підтримку жінок і планування родини прийнятий рішенням Ради Фонду на підтримку жінок і планування родини № 1/2025/Z 24 лютого 2025 року;
- 4) **Політика конфіденційності Чат-ботки** – Політика конфіденційності послуги «ChatMaja» Фонду на підтримку жінок і планування родини прийнята рішенням Ради Фонду на підтримку жінок і планування родини № 2/2025/Z від 24 лютого 2025 року, доступна за адресою : <https://federa.org.pl/pp-czatbotka>;
- 5) **Політика конфіденційності Надавача послуг** – Політика конфіденційності Фонду на підтримку жінок і планування родини, що є додатком до рішення № 8/2024/Z Ради Фонду на підтримку жінок і планування родини від 19 липня 2024 року щодо прийняття Політики конфіденційності Фонду на підтримку жінок і планування родини доступна за посиланням: <https://federa.org.pl/pp-fundacja>;
- 6) **Користувачка** – фізична особа, яка контактує з Надавачем послуг, користуючись Чат-боткою, та має повну дієздатність, а в випадках передбачених чинним законодавством, також фізична особа з обмеженою дієздатністю;
- 7) **Signal, месенджер Signal**– інтернет-комунікатор, доступний як мобільний та комп'ютерна версія, що надає своїм користувачам можливість надсилати повідомлення, а також вести розмови за допомогою технології шифрування end-to-end. Робота месенджера здійснюється відповідно до принципів, описаних у правилах та політиці конфіденційності, що доступні на вебсайті: <https://signal.org/legal/>.

## §3

### Вид та обсяг послуги

1. Чат-ботка проводить автоматизовану бесіду в реальному часі, за запрограмованим маршрутом, під час якої надає текстові відповіді на найпоширеніші питання з області репродуктивного здоров'я та репродуктивних прав, показує посилання на додаткові сторінки сайту [federa.org.pl](https://federa.org.pl) та інші вебсайти, які адмініструє Надавач послуг, а також контактні дані та посилання на вебсайти інших організацій, які можуть надати підтримку Користувачці у вибраних питаннях, що стосуються розмови..
2. Мовою, яка використовується для взаємодії з Користувачками, є польська, англійська або українська, залежно від вибору Користувачки.
3. Інформація, що надається в рамках використання Чат-ботки, має інформативний та загальний характер. Вона не є юридичною чи медичною консультацією. Її не можна вважати обов'язковою чи остаточною.

## §4

### Умови надання послуги

#### Умови укладання та розірвання договору про надання послуги

1. Використання Чат-ботки є безкоштовним.
2. Для використання послуги Користувачкою необхідно:
  - 1) наявність комп'ютера або іншого пристрою, що дозволяє підключення до Інтернету з використанням одного з стандартних веб-браузерів, зокрема Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari або Opera, які підтримують можливість збереження файлів cookies та забезпечують підтримку JavaScript;

- 2) у випадку використання через Signal необхідно мати пристрій, що дозволяє підключення до Інтернету, а також мати аккаунт у Signal згідно з правилами використання Signal.
3. Надавач послуг не зобов'язаний надавати послугу, якщо Користувачка не відповідає технічним вимогам, зазначеним у пункті 2 вище.
4. Користувачка самостійно несе витрати, пов'язані з використанням Інтернету або будь-які інші витрати, що виникають під час виконання технічних вимог, зазначених у пункті 2.
5. Під час використання Послуги забороняється:
  - 1) вчиняти будь-які дії, що мають на меті втручання в програмне забезпечення Чат-ботки;
  - 2) виконувати будь-які інформаційні або інші дії, що спрямовані на отримання інформації, яка не призначена для Користувачки;
  - 3) надавати незаконний контент, зокрема той, що порушує чинне законодавство, норми соціальної поведінки чи особисті права третіх осіб;
  - 4) надсилати Чат-ботці непрохану комерційну інформацію;
  - 5) використовувати формулювання, що мають дискримінаційний або насильницький характер.
6. Користувачка зобов'язується дотримуватися законодавства, що діє на території Республіки Польща, а також положень цього Регламенту під час використання послуги.
7. Надавач послуг може в будь-який час розширювати, змінювати, обмежувати або припиняти надання як окремих функцій, так і всієї послуги.
8. Для початку використання послуги, Користувачка:
  - 1) у разі використання Чат-ботки через вебсайт, натискає на віджет Чат-ботки на вебсайті [federa.org.pl](https://federa.org.pl) або його підсторінках;
  - 2) у разі використання Чат-ботки через Signal, починає розмову з аккаунтом на ім'я «czatbotkamaja.91»;

- 3) ознайомлюється з наданим їй Регламентом, Політикою конфіденційності Чат-ботки та Політикою конфіденційності Надавача послуг, що доступні за посиланнями, які з'являються в чат-вікні на вебсайті [federa.org.pl](https://federa.org.pl) або в месенджері Signal;
  - 4) обираючи мову спілкування, заявляє, що ознайомилася з документами, зазначеними в п. 3, і погоджується з їх змістом. З вибором мови спілкування між Користувачкою та Надавачем послуг укладається договір про використання послуги.
9. Надавач послуг може забезпечити доступ до послуги через спеціальні QR-коди, які направляють Користувачку до Чат-ботки на вебсайті [federa.org.pl](https://federa.org.pl) або в месенджері Signal.
  10. У разі використання Чат-ботки через вебсайт [federa.org.pl](https://federa.org.pl) зміст розмови зберігається, щоб надати можливість її продовження з того ж пристрою пізніше. Користувачка може почати нову розмову, натиснувши кнопку "Скинути".
  11. У разі використання Чат-ботки через Signal повідомлення зберігаються локально на пристрої, на якому вони були надіслані або отримані. Користувачка може самостійно встановити час, після якого повідомлення, отримані та надіслані в розмові з Чат-боткою, будуть видалені (т.зв «зникаючі повідомлення»), відповідно до правил використання Signal. Встановлення зникаючих повідомлень користувачкою призводить до необхідності повторного початку розмови з чат-боткою після закінчення часу, встановленого користувачкою. Надавач послуг може встановити мінімальний час, протягом якого розпочата розмова з чат-боткою буде продовжуватися, незважаючи на зникнення повідомлень, після чого розмова буде розпочата заново.
  12. Користувачка може в будь-який час припинити використання послуги, закрити вікно розмови.
  13. Незалежно від положень 11 і 12, історія чату, доступна для Користувачки в браузері або в додатку Signal, буде автоматично видалена після закінчення періоду, встановленого Надавачем послуг, і відповідно до принципів, що застосовуються Надавачем послуг, з метою відповідності вимогам законодавства щодо захисту персональних даних та Політики конфіденційності Чат-ботки.

14. Користувачка може в будь-який час розірвати договір про надання послуги, через:
  - 1) видалення кешу браузера, у разі використання Чат-ботки через вебсайт [federa.org.pl](https://federa.org.pl);
  - 2) видалення розмови в додатку Signal з усіх пристроїв Користувачки, у разі використання Чат-ботки через месенджер Signal.
15. Незалежно від положення 14, адміністратор може обробляти дані, пов'язані з використанням послуги Користувачкою, протягом періоду та на умовах, описаних у Політиці конфіденційності Чат-ботки.
16. Надавач послуг може припинити надання послуги Користувачці та розірвати договір про надання послуги негайно у разі використання послуги в спосіб, що порушує чинне законодавство Польщі або положення цього Регламенту.

## §5

### Обсяг відповідальності Надавача послуг

1. Надавач послуг не несе відповідальності за технічні обмеження, дефекти, помилки, несправності або пошкодження обладнання чи програмного забезпечення, яке використовується Користувачкою, що ускладнюють або обмежують правильне використання послуги повністю або частково.
2. Надавач послуг не несе відповідальності за перерви та порушення в доступності та використанні послуги через причини, що не залежать від Надавача послуг, зокрема, якщо це викликано:
  - 1) необхідністю ремонту, заміни, розширення, модифікації або обслуговування комп'ютерного обладнання чи програмного забезпечення;
  - 2) причинами, що не залежать від Надавача послуг.
3. Надавач послуг не несе відповідальності за використання послуги у спосіб, що суперечить Регламенту.

4. Надавач послуг не несе відповідальності за рішення, прийняті Користувачкою на основі відповідей та інформації, наданої Чат-боткою.
5. Надавач послуг не несе відповідальності за будь-які втрати, шкоду чи інші негативні наслідки, що виникають внаслідок використання послуги.

## §6

### Процедура подання скарг

1. Користувачка має право подавати скарги щодо роботи Чат-ботки та змісту відповідей, наданих Чат-боткою. Скарги повинні бути направлені до Надавача послуг одним із наступних способів:
  - 1) в письмовій формі, поштовим відправленням на адресу: Fundacja na rzecz Kobiet i Planowania Rodziny, ul. Nowolipie 13/15, 00-150 Warszawa;
  - 2) в електронній формі через відправлення повідомлення на електронну адресу: [feedback@federa.org.pl](mailto:feedback@federa.org.pl).
2. Заява скарги повинна містити, зокрема, опис обставин і фактів, які є підставою для подання скарги, та дату їх виявлення, вказівку дати користування послугою, бажаний спосіб вирішення питання. Крім того, скарга повинна містити дані, що ідентифікують особу, яка подає скаргу, адресу для листування або електронну адресу, а також бажаний спосіб повідомлення про розгляд скарги.
3. Надавач послуг розглядає скаргу протягом 14 днів з дати її отримання. При розгляді скарги Надавач послуг спирається на чинні норми права та положення Регламенту.
4. Процес розгляду скарги розпочинається негайно після її отримання і проводиться ретельно, всебічно, вчасно, з об'єктивністю та з дотриманням чинних норм права та положень Регламенту.
5. Якщо Надавач послуг не надав відповіді на скаргу, подану Користувачкою, протягом періоду, зазначеного в п. 3, вважається, що Надавач послуг визнав скаргу.

## §7

### Особисті дані

Принципи обробки особистих даних визначаються Політикою конфіденційності Чат-ботки.

## §8

### Заключні положення

1. У питаннях, не врегульованих цим Регламентом, застосовуються положення польського законодавства.
2. Усі суперечки, що виникають у зв'язку з наданням послуги, будуть розглядатися відповідним загальним судом.
3. Надавач послуг залишає за собою право змінювати Регламент. Про зміни в Регламенті Надавач послуг інформує шляхом публікації нового Регламенту на веб-сайті [federa.org.pl](https://federa.org.pl). Використання Чат-ботки означає прийняття умов Регламенту. У разі відсутності прийняття нового Регламенту Користувачка може в будь-який час відмовитися від використання Чат-ботки та розірвати договір на надання послуги відповідно до п. 14 § 4 Регламенту.
4. Затверджений та застосовуваний Надавачем послуг Етичний кодекс Фундації на підтримку жінок та планування сім'ї, що є додатком до рішення № 5/2023/Z Правління Фундації на підтримку жінок та планування сім'ї від 7 липня 2023 року, доступний на веб-сайті за посиланням: <https://federa.org.pl/kodeks-etyczny>.
5. Регламент доступний на веб-сайті за посиланням: <https://federa.org.pl/regulamin-czatbotka>, у формі, яку Користувачка може зберегти (завантажити).



6. Регламент набирає чинності з 8 березня 2025 року.