

## Regulamin Czat Klara

### Definicje

Poprzez użyte definicje w treści Regulaminu rozumie się:

1. **Aplikacja** – oprogramowanie, przy pomocy którego Użytkownik może korzystać z funkcjonalności Czat Klara poprzez urządzenie mobilne po spełnieniu warunków określonych regulaminem dostępnym pod adresem <https://centrumrespo.pl/regulamin.pdf>.
2. **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usługi Czat Klara.
3. **Respo** – RESPO WRZOSEK WITKOWSKI SPÓŁKA JAWNA, ul. Chmielna 73, 00-801 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS pod numerem KRS 0000895928, NIP 5272956028
4. **Użytkownik** – pełnoletnia osoba fizyczna, korzystająca z Czat Klara będąca Aktywnym Klientem w rozumieniu regulaminu dostępnego pod adresem <https://centrumrespo.pl/regulamin.pdf>
5. **Czat Klara** – usługa świadczona przez Respo opisana w Regulaminie stanowiąca automatyczne narzędzie wykorzystujące działanie modelu językowego, które służy w szczególności do odpowiadania na pytania Użytkowników w zakresie wsparcia dietetycznego oferowanego przez Respo.
6. **Konwersacja** – pojedyncza rozmowa tekstowa realizowana w ramach Czat Klara obejmująca serię pytań Użytkownika i odpowiedzi lub innych interakcji dotyczących tych pytań ze strony automatycznego narzędzia wykorzystywanego w ramach Czat Klara.
7. **Odpowiedź** – komunikat wygenerowany w ramach Czat Klara w odpowiedzi na pytanie zadane przez Użytkownika w ramach Konwersacji.

### § 1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa zasady, warunki i zakres korzystania z usługi Czat Klara świadczonej przez Respo drogą elektroniczną za pośrednictwem Aplikacji, zgodnie z Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej: „Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną”).
2. Regulamin jest regulaminem, o którym mowa w art. 8 Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Korzystanie z Czat Klara obejmuje zapewnienie interaktywnej funkcjonalności tekstowej rozmowy (Czat) w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem ChatGPT tj. narzędzia sztucznej inteligencji opracowanego przez OpenAI Ireland Ltd, z siedzibą w Irlandii The Liffey Trust Centre, 117-126 Sheriff Street Upper, Dublin 1, D01 YC43, Irlandia, pod numerem 737350 (dalej: „ChatGPT”).
4. Czat Klara stanowi funkcję testową, udostępnianą przez Respo stopniowo, losowo wybranym Użytkownikom, z możliwością jej rozszerzenia dostępu w przyszłości. Użytkownik korzystający z Czat Klara obowiązany jest do korzystania zgodnie z postanowieniami Regulaminu, obowiązującymi przepisami oraz z poszanowaniem dobrych obyczajów i dóbr osobistych innych podmiotów.

### § 2. ZAKRES USŁUGI CZATU KLARA

1. Podstawowym przedmiotem usługi Czatu Klara jest udostępnienie w Aplikacji interaktywnego narzędzia w formie Czatu umożliwiającego Użytkownikowi rozmowę w czasie rzeczywistym ze zautomatyzowanym narzędziem wykorzystującym działanie modelu językowego w celu uzyskiwania informacji poszukiwanych przez Użytkownika, dotyczących w szczególności wsparcia dietetycznego oferowanego przez Respo.
2. Korzystanie z Czatu Klara możliwe jest wyłącznie na osobiste, niekomercyjne potrzeby Użytkownika.
3. Z Czatu Klara może korzystać jedynie Użytkownik, który jest osobą pełnoletnią i posiada pełną zdolność do czynności prawnych.
4. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, ale konieczna do korzystania z Czatu Klara. Korzystanie z Czatu Klara jest dobrowolne. Użytkownik może w każdej chwili włączyć lub wyłączyć korzystanie z Czatu Klara.
5. Akceptując Regulamin, Użytkownik zawiera z Respo umowę o korzystanie z Czatu Klara (dalej: „Umowa o korzystanie z Czatu Klara”). Umowa o korzystanie z Czatu Klara wygasa w momencie utraty przez Użytkownika statusu Aktywnego Klienta w rozumieniu regulaminu dostępnego pod adresem <https://centrumrespo.pl/regulamin.pdf>.
6. Korzystanie z Czatu Klara rozpoczyna się z chwilą akceptacji przez Użytkownika Regulaminu oraz uruchomienia Czatu Klara i trwa do czasu opuszczenia okna Czatu Klara przez Użytkownika.
7. Językiem stosowanym podczas Konwersacji jest wyłącznie język polski. Język polski jest również językiem właściwym dla Regulaminu, umowy o korzystanie z Czatu Klara oraz składanych oświadczeń.
8. Użytkownik może zakończyć korzystanie z Czatu Klara w każdym momencie ze skutkiem natychmiastowym. W tym celu powinien zaprzestać korzystania poprzez zamknięcie okna Czatu Klara.
9. Konwersacja z Czatem Klara jest wymianą treści ze zautomatyzowanym narzędziem wykorzystującym działanie modelu językowego. Narzędzie to mimo dołożenia wszelkiej staranności nie jest doskonałe i może zawierać błędy. Czat Klara z powodu ograniczeń technologicznych nie jest w stanie odpowiedzieć na wszystkie możliwe pytania Użytkownika.
10. Przedstawione za pośrednictwem Czatu Klara treści stanowią wyłącznie sugestię lub informację przekazaną w oparciu o przekazane przez Użytkownika informacje, lub zapytanie i nie mogą być traktowane jako wiążące, lub ostateczne, w szczególności Odpowiedzi nie stanowią porad medycznych ani psychologicznych. Odpowiedzi te mogą być błędne lub nieprecyzyjne, a Użytkownik każdorazowo przed podjęciem decyzji powinien mieć powyższe na uwadze.
11. Czat Klara jest udostępniany w celu informacyjnym, nie jest on w szczególności przeznaczony do składania oświadczeń mających na celu zmianę zawartej pomiędzy Użytkownikiem a Respo jakiegokolwiek umowy.

### § 3. WARUNKI KORZYSTANIA Z CZATU KLARA

1. Do pełnego oraz prawidłowego korzystania z Czatu Klara niezbędne jest łącznie:
  - a) połączenie z siecią Internet,
  - b) posiadanie urządzeń pozwalających na korzystanie z zasobów sieci Internet,

- c) korzystanie z przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie na ekranie urządzenia dokumentów hipertekstowych, powiązanych w sieci Internet przez sieciową usługę WWW oraz obsługującej język programowania JavaScript, a ponadto akceptującej pliki typu cookies;
  - d) posiadanie aktywnego konta poczty elektronicznej.
2. Czat Klara jest dostępny jedynie dla Aktywnych Klientów w rozumieniu regulaminu serwisu Respo dostępnego pod adresem <https://centrumrespo.pl/regulamin.pdf>, korzystających z Aplikacji. Korzystanie z Czat Klara bez uprzedniego zalogowania się do Aplikacji jest niemożliwe.
  3. Dla prawidłowego działania Czat Klara zalecane są najnowsze wersje systemów Android lub iOS.
  4. Respo dokłada wszelkiej staranności w celu zapewnienia wysokiej jakości funkcjonowania Czat Klara, jednak nie gwarantuje niezakłóconego i nieprzerwanego jego funkcjonowania i dostępu do Czat Klara w zakresie w jakim uzależnione jest to od sieci Internet, z której korzysta Użytkownik lub od niespełnienia przez Użytkownika wymogów technicznych opisanych w Regulaminie.
  5. Respo dokłada wszelkiej staranności, aby zapewnić dostępność i prawidłowe funkcjonowanie Czat Klara, jednak zastrzega sobie możliwość ograniczenia lub wyłączenia jego funkcjonowania dla niektórych, lub wszystkich Użytkowników, jeśli jego działanie powoduje trudności techniczne lub wymaga dalszych prac ze strony Respo.

#### **§ 4. ZASADY KORZYSTANIA Z CZATU KLARA**

1. Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Czat Klara:
  - a) w sposób zgodny z obowiązującym prawem i niniejszym Regulaminem,
  - b) w sposób zgodny z zasadami współżycia społecznego, w tym ogólnymi zasadami korzystania z sieci Internet i aplikacji mobilnych,
  - c) w sposób niezakłócający funkcjonowanie Czat Klara,
  - d) w sposób nieuciążliwy dla innych użytkowników oraz operatora usługi dostępu do sieci Internet,
  - e) z poszanowaniem dóbr osobistych osób trzecich (w tym prawa do prywatności) i wszelkich innych przysługujących im praw.
2. Zabronione jest wykorzystywanie Czat Klara poprzez tworzenie pytań wprowadzanych w ramach Konwersacji, które:
  - a) naruszają obowiązujące przepisy lub prawa osób trzecich,
  - b) zawierają dane osobowe Użytkownika lub osób trzecich, w tym dane wrażliwe,
  - c) zawierają mowę nienawiści, w tym treści o charakterze dyskryminującym ze względu na rasę, płeć, religię, narodowość, orientację seksualną lub wiek,
  - d) zawierają treści o charakterze szkodliwym, obraźliwym, wulgarnym, zastraszającym, poniżającym, drastycznym,
  - e) zawierają treści celowo wprowadzające w błąd, powielające fake newsy i informacje merytoryczne niepoparte niebudzącymi wątpliwość dowodami naukowymi,
  - f) zawierają treści o charakterze erotycznym lub pornograficznym,
  - g) zawierają treści propagujące popełnienie samobójstwa lub opisujące sposoby popełnienia samobójstwa,
  - h) zawierają treści obejmujące wirusy komputerowe i/lub będące SPAMem o charakterze komercyjnym (reklamowym), jak i niekomercyjnym,
  - i) zawierają linki do zewnętrznych stron internetowych,

- j) dotyczą spraw technicznych związanych z funkcjonowaniem Czatu Klara lub Aplikacji,
  - k) służą prowadzeniu działalności konkurencyjnej np. promowaniu konkurencyjnych serwisów internetowych, aplikacji,
  - l) służą prowadzeniu niedozwolonych działań reklamowych, promocyjnych, marketingowych, w szczególności poprzez zamieszczanie reklam, sprzedaż oraz promowanie produktów, usług, projektów,
  - m) służą prowadzeniu działań zakazanych przez prawo, np. próbom oszustwa i wyłudzenia środków finansowych od innych osób nawołując do przemocy wobec jakichkolwiek istot żywych, w tym zwierząt, lub pochwalając taką przemoc,
  - n) propagują jakiegokolwiek faszystowski lub inny totalitarny ustrój państwa,
  - o) zawierają treści o charakterze szowinistycznym lub mizoginistycznym, jak również noszące znamiona dyskryminacji płciowej.
3. Użytkownik korzysta z Czatu Klara dobrowolnie, na własną odpowiedzialność i powinien zapewnić możliwość poprawnego funkcjonowania Czatu Klara w zakresie, w jakim jest to zależne od Użytkownika.
  4. Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Respo o każdym przypadku naruszenia praw w związku z korzystaniem z Czatu Klara, poprzez bezpośredni kontakt mailowy na adres: [kontakt@centrumrespo.pl](mailto:kontakt@centrumrespo.pl).
  5. Respo zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia usługi Czatu Klara na rzecz Użytkownika i wypowiedzenia Umowy o korzystanie z Czatu Klara ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
    - a) popełnienia przez Użytkownika przestępstwa przy wykorzystaniu Czatu Klara lub korzystania przez Użytkownika z Czatu Klara w inny sposób naruszający powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
    - b) naruszania w sposób uporczywy lub rażący niniejszego Regulaminu.
  6. Pojedyncze pytanie w ramach Konwersacji może składać się z maksymalnie 500 znaków (ze spacjami) i musi zawierać minimum 1 (jeden) znak.
  7. W ramach Konwersacji Użytkownik może zadać maksymalnie 100 pytań miesięcznie. Po przekroczeniu limitu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Respo nie gwarantuje prawidłowego i sprawnego działania Czatu Klara, w szczególności uzyskania Odpowiedzi na kolejne pytania. W ramach Konwersacji wyświetlana jest ilość zadanych przez Użytkownika w danym miesiącu pytań.
  8. W ramach Konwersacji możliwa jest jedynie bezpośrednia interakcja tekstowa, nie jest możliwe wprowadzanie załączników, obrazów, linków itp.
  9. Odpowiedź generowana w ramach Czatu Klara ma formę wyłącznie tekstową.
  10. W ramach Czatu Klara dostępna jest funkcja historii Konwersacji. Respo nie gwarantuje jednak jej sprawnego i poprawnego działania. Respo zachęca Użytkowników do zapisywania ważnych dla nich informacji w inny możliwy sposób. Użytkownik nie może usunąć historii Konwersacji.
  11. Wprowadzając pytanie w ramach Konwersacji Użytkownik oświadcza, że jest wyłącznym autorem wprowadzanej treści i nie narusza ona żadnych praw osób trzecich.
  12. Użytkownik nie nabywa żadnych praw do Odpowiedzi poza prawem do zapoznania się z jej treścią, w szczególności Użytkownik nie może kopiować, udostępniać ani w żaden inny sposób rozpowszechniać treści Odpowiedzi, zwłaszcza w celach komercyjnych.
  13. Dostęp do konwersacji prowadzonej za pośrednictwem czatu mają wyłącznie osoby uprawnione przez Usługodawcę. W szczególności Usługodawca zapewnia dostęp do Konwersacji również

dietetykowi RESPO, w zakresie niezbędnym do prawidłowego świadczenia usług na rzecz Użytkownika.

#### § 5. ODPOWIEDZIALNOŚĆ RESPO

1. Respo dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia każdorazowej, ciągłej i pełnej dostępności Czatu Klara, jednak nie gwarantuje jej i nie odpowiada za jej dostępność.
2. W szczególności Respo nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i zakłócenia w dostępności i korzystaniu z Czatu Klara, jeśli są one spowodowane:
  - a) przerwami w funkcjonowaniu Czatu Klara lub Aplikacji, gdy do przerwy w działaniu doszło z przyczyn niezależnych od Respo,
  - b) ograniczeniami lub przerwami technicznymi w systemach teleinformatycznych, z których korzystają urządzenia mobilne Użytkowników.
3. Respo nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika w wyniku korzystania z Czatu Klara w sposób niezgodny z przeznaczeniem i wbrew postanowieniom Regulaminu.
4. Respo nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek starty bądź szkody poniesione przez Użytkownika w wyniku korzystania z Czatu Klara, w szczególności za prawdziwość Odpowiedzi, jej kompletność i zgodność z prawem.
5. Respo nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek skutki wynikające z korzystania z Czatu Klara, w tym za decyzje podjęte przez Użytkownika na podstawie Odpowiedzi dostarczanych przez Chat Klara, a także za pośrednie, bezpośrednie, przypadkowe, wynikowe lub inne szkody powstałe na skutek korzystania z Czatu Klara.

#### § 6. POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownik jest uprawniony do składania reklamacji dotyczących funkcjonowania Czatu Klara.
2. Reklamacja powinna być złożona za pomocą poczty elektronicznej, pod adres: [kontakt@centrumrespo.pl](mailto:kontakt@centrumrespo.pl).
3. Reklamacja powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko Użytkownika,
  - b) adres poczty elektronicznej,
  - c) przedmiot reklamacji wraz z uzasadnieniem,
  - d) żądanie doprowadzenia funkcjonalności Czatu Klara do zgodności z Umową o korzystanie z Czatu Klara.
4. Respo może odmówić doprowadzenia funkcjonalności Czatu Klara do zgodności z Umową o korzystanie z Czatu Klara, jeśli jest to niemożliwe albo wymagałoby poniesienia przez Respo nadmiernych kosztów.
5. Po rozpatrzeniu reklamacji, Respo udziela Użytkownikowi odpowiedzi na reklamację, w której:
  - a) uznaje reklamację oraz wskazuje planowany termin doprowadzenia funkcjonalności Czatu Klara do zgodności z Umową o korzystanie z Czatu Klara,
  - b) odmawia doprowadzenia funkcjonalności Czatu Klara do zgodności z Umową o korzystanie z Czatu Klara z przyczyn wskazanych w ust. 4 powyżej,
  - c) odrzuca reklamację z powodu jej bezzasadności.
6. Respo udziela odpowiedzi na reklamację za pomocą poczty elektronicznej w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania.

7. W przypadku uznania reklamacji, Respo na własny koszt doprowadza funkcjonalność Czat Klara do zgodności z Umową o korzystanie z Czat Klara w rozsądnym czasie od chwili otrzymania reklamacji i bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika, uwzględniając charakter funkcjonalności Czat Klara oraz cel, w jakim Czat Klara jest wykorzystywany. Planowany termin doprowadzenia funkcjonalności Czat Klara do zgodności z Umową o korzystanie z Czat Klara Respo wskazuje w odpowiedzi na reklamację.

## § 7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Szczegółowe informacje na temat ochrony danych osobowych znajdują się w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem <https://centrumrespo.pl/polityka-prywatnosci.pdf>.

## § 8. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin podlega przepisom prawa powszechnie obowiązującego w Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Respo może dokonać zmiany niniejszego Regulaminu w przypadku:
  - a) zmiany przedmiotu działalności świadczonej przez Respo,
  - b) rozpoczęcia dostarczania przez Respo nowych usług, zmiany i modyfikacji usług dotychczas dostarczanych lub zaprzestania ich dostarczania,
  - c) dokonania technicznej modyfikacji Czat Klara lub Aplikacji wymagających dostosowania do nich postanowień Regulaminu
  - d) prawnego obowiązku dokonania zmian, w tym obowiązku dostosowania Regulaminu do aktualnego stanu prawnego.
3. O zmianie Regulaminu Użytkownicy zostaną poinformowani poprzez opublikowanie jego zmienionej wersji na stronie internetowej Respo pod adresem <https://centrumrespo.pl>, co najmniej 7 (siedem) dni przed dniem wejścia zmian w życie. W terminie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym Użytkownik zostanie poproszony o zaakceptowanie zmienionego Regulaminu za pośrednictwem Aplikacji.
4. W przypadku dokonania zmiany Regulaminu wszystkie umowy zawarte przed datą wejścia w życie zmiany Regulaminu będą realizowane zgodnie z Regulaminem w brzmieniu obowiązującym w dniu zawarcia umowy.
5. Użytkownik, który nie zgadza się na zmianę Regulaminu, może wypowiedzieć Umowę o korzystanie z Czat Klara ze skutkiem natychmiastowym do czasu wejścia w życie zmian Regulaminu. Brak wypowiedzenia uznaje się za zgodę na zmianę Regulaminu.
6. Wypowiedzenie Umowy o korzystanie z Czat Klara następuje poprzez złożenie Respo przez Użytkownika oświadczenia o wypowiedzeniu tej Umowy. Oświadczenie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym może zostać wysłane za pomocą poczty elektronicznej pod adres [kontakt@centrumrespo.pl](mailto:kontakt@centrumrespo.pl).
7. Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 30 lipca 2025 r.