REGULAMIN CHATBOTA OD 27.10.2026 r.

§ 1 Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady korzystania z Chatbota, który znajduje się pod adresem **https://diag.pl/**.
2. Podmiotem, który administruje Chatbotem jest Diagnostyka S.A.; ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16 NIP: 675-12-65-009, REGON: 356366975, KRS: 0000918455, tel.: +48 12 333 1000.

§ 2 Definicje

W tym regulaminie używamy poniższych pojęć:

A. **Aplikacja Messenger** – platforma komunikacyjna Portalu Facebook oraz oddzielna aplikacja, która jest dostępna zarówno na urządzeniach mobilnych z systemami Android, iOS, Windows Phone, jak i na stronie internetowej **https://www.messenger.com/**.

B. **Chatbot** – zautomatyzowany chat, który wspomaga komunikację między Użytkownikiem, a Usługodawcą. Chatbot jest oparty na rozwiązaniach sztucznej inteligencji i posługuje się gotowymi odpowiedziami na pytania Użytkowników. Chatbot funkcjonuje w oparciu o usługi, które dostarcza Zowie Europe sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, należącą do grupy kapitałowej Zowie Inc. z siedzibą w Dover w Stanach Zjednoczonych. Zowie Europe sp. z o.o. dostarcza w szczególności usługę konwersacyjną służącą do odczytywania treści wiadomości wpisywanych przez Użytkownika w ramach Chatbota i ich konwersję w sposób umożliwiający dopasowywanie odpowiedzi przez algorytmy. Dodatkowo umożliwia także rozwój („uczenie się") algorytmów, dzięki czemu Chatbot może udzielać Użytkownikowi coraz lepszych odpowiedzi na zadane mu pytania.

C. **Portal Facebook** – portal internetowy, który działa w domenie http://www.facebook.pl/ (**http://www.facebook.com**).

D. **Regulamin** – ten Regulamin, który jest dostępny na stronie **https://diag.pl/sklep/regulamin-chatbota-aktualny/**.

E. **Strona** – platforma internetowa dostępna pod adresem: **diag.pl**, za pośrednictwem której Użytkownik może skorzystać z Usługi.

F. **Usługodawca** – Diagnostyka Spółka Akcyjna z siedzibą w Krakowie, pod adresem: ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa -Śródmieścia

w Krakowie, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000918455, NR BDO 000002130 NIP: 675-12-65-009, Regon: 356366975, prowadząca podmiot leczniczy pod numerem 000000005831 wpisana do Księgi Podmiotów Leczniczych.

G. **Usługa** – usługa Chatbota, którą świadczy Usługodawca na zasadach określonych w Regulaminie w §3 ust 1, zintegrowaną w ramach Portalu Facebook strony Diagnostyka – więcej dla zdrowia, która jest dostępna pod adresem: **https://www.facebook.com/diagnostyka.laboratoria**; Aplikacji Messenger strony Diagnostyka – więcej dla zdrowia; na Stronie pod adresem: **diag.pl**.

H. **Użytkownik** – osoba fizyczna (podmiot), która korzysta z Usługi, ma pełną zdolność do czynności prawnych i posiada zarejestrowane konto na Portalu Facebook lub korzysta ze Strony na warunkach, które zostały określone w Regulaminie.

§ 3 Usługi świadczone drogą elektroniczną

1. Usługa polega na prowadzeniu zautomatyzowanej konwersacji z Użytkownikiem w czasie rzeczywistym za pomocą Chatbota, w ramach której Usługodawca:
    a. udziela automatycznych odpowiedzi na pytania, które dotyczą produktów, usług oraz działalności Usługodawcy;
    b. przekazuje informacje, instrukcje i wskazówki, które są związane z ofertą, procedurami oraz obsługą Użytkownika;
    c. pomaga w znajdowaniu informacji o badaniach, usługach i zasadach ich realizacji;
    d. dostarcza treści w oparciu o bazę wiedzy Usługodawcy.
2. Treści, które prezentuje Chatbot mają wyłącznie charakter informacyjny lub sugestii, przygotowanych na podstawie danych i pytań przekazanych przez Użytkownika. Nie są one wiążącą ani ostateczną odpowiedzią i nie mogą być traktowane przez Użytkownika jako porada specjalistyczna.
3. Chatbot nie dokonuje oceny stanu zdrowia Użytkownika, jak również nie stawia diagnozy oraz nie ocenia medycznej konieczności lub zasadności wykonania określonego badania. Chatbot może prezentować informacje o badaniach lub listę badań dostępnych w ofercie Usługodawcy dobranych na podstawie informacji podanych przez Użytkownika. Informacje te nie stanowią porady ani zalecenia medycznego i nie zastępują konsultacji z lekarzem lub innym uprawnionym pracownikiem medycznym.

4. Użytkownik rozmawia z Chatbotem, który wykorzystuje mechanizmy sztucznej inteligencji. Jego odpowiedzi są generowane automatycznie i mogą zawierać błędy. Użytkownik każdorazowo powinien samodzielnie zweryfikować ich poprawność przed podjęciem decyzji, a w szczególności decyzji zakupowych.

5. Chatbot może odpowiedzieć nieadekwatnie do prośby Użytkownika z powodu niezrozumienia wszystkich pytań lub sformułowań. W przypadku wątpliwości lub potrzeby uzyskania pełnej informacji, Użytkownik może skontaktować się z działem obsługi klienta pod adresem e-mail: **https://diag.pl/pacjent/kontakt/formularz/**.

6. Chatbot działa w oparciu o mechanizmy sztucznej inteligencji, jednak jego odpowiedzi nie są w pełni doskonałe i nie zastępują kontaktu z konsultantem ani specjalistą.

7. Usługodawca świadczy usługę bezpłatnie.

8. Użytkownik ma dostęp do Usługi na Portalu Facebook, poprzez Aplikację Messenger oraz Stronę.

9. Użytkownik rozpoczyna korzystanie z Usługi:

    a) w przypadku korzystania z Chatbota za pośrednictwem Portalu Facebook lub Aplikacji Messenger- z chwilą wysłania pierwszej wiadomości do Chatbota. Przed rozpoczęciem korzystania z funkcjonalności Chatbota Użytkownikowi zostanie wyświetlony komunikat zawierający linki do Regulaminu oraz Polityki Prywatności, umożliwiające zapoznanie się z ich treścią;

    b) w przypadku korzystania z Chatbota na Stronie, z chwilą rozpoczęcia interakcji z Chatbotem poprzez kliknięcie ikony czatu (widżetu) dostępnej na Stronie. Przed rozpoczęciem korzystania z funkcjonalności Chatbota Użytkownikowi zostanie udostępniony Regulamin oraz Polityka Prywatności w sposób umożliwiający zapoznanie się z ich treścią.

10. W przypadku korzystania z Chatbota na stronie internetowej Użytkownik może pobrać transkrypt rozmowy z Chatbotem, dzięki opcji „Pobierz rozmowę", która jest dostępna w oknie czatu w menu.

11. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi:

a) w przypadku korzystania z Chatbota za pośrednictwem Portalu Facebook lub Aplikacji Messenger:

- rozmowa kończy się, gdy Użytkownik przestanie wysyłać wiadomości, zamknie okno konwersacji lub usunie konwersację zgodnie z funkcjami, które udostępnia serwis Facebook/Messenger.

b) w przypadku korzystania z Chatbota na Stronie:

- rozmowa kończy się, gdy Użytkownik wybierze opcję „Zakończ rozmowę", która jest dostępna w oknie czatu w menu. Po potwierdzeniu wyboru przez Użytkownika, okno czatu zostanie systemowo zamknięte, a historia rozmowy usunięta.

12. Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi przed rozpoczęciem korzystania z Usługi w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, jej utrwalenie oraz odtworzenie. Użytkownik może zapoznać się z Regulaminem przed rozpoczęciem korzystania z Usługi.

13. Użytkownik ma obowiązek korzystania z Usługi w sposób zgodny z Regulaminem oraz przepisami prawa. Użytkownikowi nie wolno dostarczać treści o charakterze bezprawnym.

14. Aby prawidłowo korzystać z Usługi i jej wszystkich funkcjonalności niezbędne jest spełnienie wymagań technicznych w postaci:

    a. Oprogramowania – Użytkownik musi posiadać zainstalowaną i uruchomioną dowolną przeglądarkę internetową;

    b. Wymagań sprzętowych – Użytkownik musi posiadać urządzenie z:

        - dostępem do Internetu,
        - systemem Windows 7 lub nowszym, OS X 10.8 lub nowszym (komputer),
        - Android 5.0 lub nowszym, IOS 9.0 lub nowszym, Windows Phone 10 lub nowszym (urządzenie mobilne);

15. W przypadku korzystania z Usługi za pośrednictwem Portalu Facebook lub Aplikacji Messenger, Użytkownik musi posiadać konto wymagane do korzystania z tych usług zgodnie z zasadami ich dostawcy.

    a) Dodatkowo w przeglądarce internetowej, z której korzysta Użytkownik powinna być włączona obsługa plików cookies.

16. Usługodawca nie ma obowiązku świadczenia Usługi Chatbot, jeśli Użytkownik nie spełnia wymogów technicznych, które określa ust. 14 powyżej.

§ 4 Postępowanie reklamacyjne

1. Użytkownik ma prawo złożyć reklamację dotyczącą Usługi, o której mowa w tym Regulaminie. Użytkownik może złożyć reklamację poprzez formularz na stronie internetowej: **https://diag.pl/pacjent/kontakt/formularz/** lub pisemnie wysyłając dokument na adres DIAGNOSTYKA S.A. ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków.
2. Usługodawca rozpatrzy reklamację i udzieli na nią odpowiedzi nie później niż w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania.
3. Aby rozwiązać spór, który pojawi się w związku z usługą Chatbota, którą realizujemy, Użytkownik, który nie jest przedsiębiorcą, może skorzystać z poniższych form pomocy przed wytoczeniem Usługodawcy sprawy w sądzie powszechnym:
    a) Użytkownik będący konsumentem może skorzystać ze stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w ustawie z 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej. Aby to zrobić, Użytkownik powinien złożyć wniosek o rozstrzygnięcie sporu, który wynika z umowy. Skorzystanie z pozasądowego sposobu rozwiązania sporu nie pozbawia Użytkownika możliwości dochodzenia roszczeń przed sądem powszechnym,
    b) Użytkownik może zwrócić się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, aby polubownie zakończyć spór,
    c) Użytkownik może zwrócić się o pomoc do powiatowego lub miejskiego rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, której celem jest ochrona praw konsumentów.
4. Szczegółowe informacje o pozasądowych sposobach rozpatrywania sporów oraz dostępności procedur, z których może skorzystać Użytkownik, są dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych instytucji takich, jak:
    a) Inspekcja Handlowa,
    b) powiatowi (miejscy) rzecznicy konsumentów,
    c) organizacje społeczne, które zajmują się ochroną praw konsumentów,
    d) Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

§ 5 Problemy techniczne związane z Usługą

1. Usługodawca może czasowo zawiesić dostęp do Usługi:

    a) ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od Usługodawcy,

    b) w razie konieczności wykonania czynności związanych z prawidłowym funkcjonowaniem, ulepszaniem, konserwacją lub zabezpieczaniem systemów informatycznych i zasilania. Okres czasowego zawieszenia dostępu do Usługi nie będzie dłuższy niż czas wymagany w celu usunięcia tych nieprawidłowości.

2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za:

    a) problemy lub ograniczenia techniczne na sprzęcie komputerowym, z którego korzysta Użytkownik, a które uniemożliwiają lub utrudniają Użytkownikowi korzystanie z Usługi,

    b) ewentualne skutki wadliwego działania lub niezgodnego z prawem wykorzystania łączy telekomunikacyjnych, które są poza dyspozycją Użytkownika, a także za szkody, które te skutki wywołają,

    c) problemy w funkcjonowaniu Usługi, których przy zachowaniu należytej staranności nie mogliśmy przewidzieć lub nie mogliśmy im zapobiec, jeżeli nastąpiły one wskutek zdarzeń, takich jak m.in.:

        - wadliwe działanie sieci Internet,
        - zakłócenia w działaniu sieci energetycznej,
        - wady transmisji danych,
        - działanie siły wyższej,
        - decyzje organów władzy publicznej,
        - opóźnienia, które wynikają z awarii systemów komputerowych, systemów zasilania i łączy telekomunikacyjnych.

    Chyba, że problemy w funkcjonowaniu Usługi wystąpiły w wyniku działania lub zaniechania osób za pośrednictwem lub przy pomocy których wykonujemy swoje zobowiązania wobec Użytkowników.

    d) Użytkownika, który korzysta z Usługi sprzecznie z Regulaminem lub przepisami prawa.

§ 6 Dane osobowe

1. Regulamin określa zasady przetwarzania oraz sposoby ochrony danych, w tym danych osobowych Użytkowników korzystających z Usługi. Użytkownik nie powinien przekazywać w trakcie korzystanie z Usługą danych osobowych, które nie są niezbędne do skorzystania z Usługi, w szczególności numeru PESEL, pełnej dokumentacji medycznej ani innych danych osób trzecich.
2. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Usługi jest Usługodawca zwany dalej jako "Administrator". Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z obowiązującymi przepisami, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO"), a także zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
3. W ramach Usługi zbierane, przetwarzane i wykorzystywane są dane Użytkowników. W ramach Usługi zbierane mogą być ponadto informacje o adresie IP Użytkownika, transkrypt rozmowy z Użytkownikiem, czas nadejścia pytania i wysłania odpowiedzi. Informacje te są wykorzystywane dla celów administrowania Usługą.
4. W ramach Usługi przetwarzane są następujące dane:
    a) dane osobowe Użytkownika w postaci imienia i nazwiska lub innego oznaczenia konta, którym Użytkownik posługuje się na Portalu Facebook;
    b) dane, które Użytkownik ujawnił podczas korzystania z Usługi;
    c) inne dane dotyczące korzystania z Usługi, tj. statystyki korzystania z Usługi oparte na podstawie prawnie uzasadnionych interesów Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
    d) Administrator podejmuje wobec Użytkownika decyzje w sposób zautomatyzowany na podstawie profilowania, czyli automatycznego przetwarzania danych osobowych. Profilowanie polega na wykorzystywaniu algorytmów komputerowych do analizy interakcji Użytkownika z Chatbotem w ramach Usługi, w celu przedstawiania Użytkownikowi spersonalizowanej oferty. Spersonalizowana oferta jest oparta o potencjalne preferencje i zainteresowania, które mogą dotyczyć produktów i usług oferowanych przez Administratora;
5. Dane osobowe przetwarzane są przez Administratora w celu umożliwienia Użytkownikowi korzystania z Usługi zgodnie z Regulaminem. Administrator przechowuje maksymalnie przez okres 6 lat od dnia, w którym Użytkownik po raz ostatni korzystał z Usługi (art. 6 ust. 1 lit. b i f).

6. Dane osobowe Użytkownika przetwarzane są przez Zowie Europe sp. z o.o. w celu prowadzenia statystyk dotyczących zachowań użytkowników, który korzystają z Usługi. Zowie Europe Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością nie prowadzi statystyk dotyczących zachowań konkretnych użytkowników. Dane osobowe przetwarzane w celu prowadzenia statystyk Zowie Europe sp. z o.o. przechowuje maksymalnie przez okres 6 lat od dnia ich zebrania.

7. Administrator oraz Zowie Europe sp. z o.o. zapewniają ochronę danych osobowych, które przetwarzają. W szczególności Administrator oraz Zowie Europe sp. z o.o. stosują odpowiednie zabezpieczenia techniczne i środki organizacyjne, które zapewniają ochronę przetwarzanych danych osobowych, odpowiednio do zagrożeń oraz kategorii danych objętych tą ochroną. Przede wszystkim dane są zabezpieczone przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

8. Użytkownikowi przysługują następujące prawa:

    a) prawo dostępu do podanych danych osobowych oraz prawo do otrzymania ich kopii;

    b) prawo do sprostowania danych osobowych;

    c) prawo do usunięcia danych osobowych;

    d) prawo do żądania ograniczenia przetwarzania danych osobowych;

    e) prawo do przeniesienia danych osobowych;

    f) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych;

    g) prawo sprzeciwu wobec przetwarzania podanych danych osobowych z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją;

    h) prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

9. Jeśli Użytkownik chce skorzystać z jakiegokolwiek wyżej wymienionego prawa:

    a) Użytkownik może skierować do Administratora pisemne żądanie na adres DIAGNOSTYKA S.A. ul. Prof. Michała Życzkowskiego 16, 31-864 Kraków lub przez pocztę elektroniczną na adres inspektor@diag.pl – w sprawach, które dotyczą danych przetwarzanych przez Administratora,

    b) Użytkownik może skierować do Zowie Europe Spółka z Ograniczoną Odpowiedzialnością pisemne żądanie na adres Zowie Europe sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Grzybowska 62, 00-084 Warszawa lub przez pocztę elektroniczną na adres **contact@zowie.ai**– w sprawach, które dotyczą danych przetwarzanych przez Zowie Europe sp. z o.o.

§ 7 Pliki cookies

1. W ramach Usługi mogą być wykorzystywane pliki cookies oraz inne podobne technologie polegające na przechowywaniu informacji na urządzeniu końcowym Użytkownika lub uzyskiwaniu dostępu do informacji już przechowywanych na tym urządzeniu.
2. Pliki cookies mogą być wykorzystywane w szczególności w celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Usługi i jej podstawowych funkcjonalności, zapamiętywania ustawień i preferencji Użytkownika, a także, za zgodą Użytkownika, w celach analitycznych, statystycznych lub innych wskazanych w Polityce Prywatności (ust. 3).
3. W przypadkach wymaganych przepisami prawa wykorzystywanie plików cookies lub podobnych technologii następuje po uprzednim uzyskaniu zgody Użytkownika. Zgoda nie jest wymagana w zakresie, w jakim przechowywanie informacji lub uzyskiwanie do nich dostępu jest konieczne do wykonania transmisji komunikatu elektronicznego za pośrednictwem publicznej sieci telekomunikacyjnej lub do dostarczenia usługi świadczonej drogą elektroniczną żądanej przez Użytkownika.
4. Użytkownik może w każdym czasie zarządzać swoimi zgodami dotyczącymi plików cookies, w tym wycofać wcześniej udzieloną zgodę, za pomocą ustawień dotyczących plików cookies dostępnych w ramach Usługi. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań dokonanych przed jej wycofaniem.
5. W zakresie nieuregulowanym w niniejszym paragrafie zasady wykorzystywania plików cookies i podobnych technologii określa Polityka Prywatności, o której mowa w ust. 3.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Treść Regulaminu jest dostępna dla wszystkich osób bezpłatnie na stronie **https://diag.pl/sklep/regulamin-chatbota-aktualny/**. Regulamin może być w każdym czasie przeglądany i drukowany.

2. Regulamin wchodzi w życie dnia 27.10.2026 r. i obowiązuje do czasu zamknięcia przez Usługodawcę.

3. Usługodawca może zmienić Regulamin z ważnych przyczyn, w szczególności w przypadku:

   a) zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usługi, w tym wprowadzenia, zmiany lub wycofania funkcjonalności Chatbota;
   b) zmiany rozwiązań technicznych lub technologicznych wykorzystywanych do świadczenia Usługi;

c) konieczności zapewnienia bezpieczeństwa Usługi lub zapobiegania jej nadużyciom;
d) zmiany przepisów prawa, decyzji właściwych organów lub orzeczeń sądowych mających wpływ na świadczenie Usługi;
e) konieczności dostosowania Regulaminu do zmian dotyczących sposobu działania Chatbota.

4. Usługodawca poinformuje Użytkowników o zmianie Regulaminu 14 dni przed wejściem zmian w życie, udostępniając treść zmienionego Regulaminu w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią, jej utrwalenie i odtworzenie. Zmieniony Regulamin znajduje zastosowanie do korzystania z Usługi od dnia jego wejścia w życie. Użytkownik, który nie akceptuje zmienionego Regulaminu, może w każdym czasie zaprzestać korzystania z Usługi.

5. Aktualny Regulamin zostanie udostępniony na stronie **https://diag.pl/sklep/regulaminy-chatbota/**.

6. Prawem właściwym dla Regulaminu jest prawo polskie.

7. Spory wynikające z korzystania z Usługi będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny na zasadach określonych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

8. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie mają zastosowanie powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego, w szczególności: Kodeks cywilny, ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz ustawa o prawach konsumenta.

9. Regulamin zostaje wprowadzony na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.