

**Regulamin korzystania z usługi Porada
(dalej również: „Regulamin”)**

**§ 1
POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. Oferującym usługę Porada jest NUTRICIA Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Bobrowiecka 8, 00-728 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIII Wydziału Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000121361, posiadająca NIP 824-10-00-856, REGON 710307507 oraz wysokość kapitału zakładowego 12.200.000,00 PLN, adres strony internetowej: www.nutricia.pl, e-mail: serwis@nutricia.com.pl (dalej również: „**Nutricia**”).
2. Usługa Porada udostępniana jest w ramach następujących serwisów:
 - a. jako funkcjonalność „Doradcy” dostępna dla użytkowników serwisu BebiKlub za pośrednictwem sieci Internet w ramach strony internetowej dostępnej pod adresem URL: <http://bebiklub.pl>, w ramach której Nutricia prowadzi serwis BebiKlub (dalej również: **Doradcy BebiKlub**),
 - b. jako funkcjonalność „Poradz się naszych ekspertów” dostępna dla użytkowników serwisu BebiProgram za pośrednictwem sieci Internet w ramach strony internetowej dostępnej pod adresem URL: <http://bebiprogram.pl>, w ramach której Nutricia prowadzi serwis BebiProgram (dalej również: **Eksperci BebiProgram**),
 - c. jako funkcjonalność „Nasi Doradcy” dostępna dla użytkowników serwisu BoboVita za pośrednictwem sieci Internet w ramach strony internetowej dostępnej pod adresem URL: <http://bobovita.pl>, w ramach której Nutricia prowadzi serwis BoboVita (dalej również: **Doradcy BoboVita**),
 - d. jako funkcjonalność „Bebibot” dostępna dla użytkowników portalu społecznościowego Facebook za pośrednictwem sieci Internet w ramach Strony „Bebilon 2. Przyszłość zaczyna się dziś” na portalu Facebook, dostępnej pod adresem URL: <https://www.facebook.com/bebilon.nutricia> w ramach Facebook Messenger (dalej również: **Bebibot**).

Dalej zwanymi łącznie również jako „**Usługi**”.

Serwis BebiKlub, serwis BebiProgram oraz serwis BoboVita nazywane będą wspólnie w dalszej części niniejszego Regulaminie „**Serwisami Nutricia**”.

3. Regulamin ustala warunki korzystania z Usług, prawa i obowiązki użytkowników Usług (dalej również: **Użytkownicy**), a także prawa i obowiązki Nutricia.
4. Pojęcia pisane wielką literą a niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w regulaminach Serwisów Nutricia.

**§ 2
DOSTĘPNOŚĆ USŁUG**

1. Możliwość korzystania z Usług w danym czasie zależy od ich dostępności w ramach Serwisów Nutricia lub Strony „Bebilon 2. Przyszłość zaczyna się dziś” na portalu Facebook, a w niektórych przypadkach może zależeć od godzin pracy Nutricia i dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Nutricia umożliwia Użytkownikom korzystanie z funkcjonalności Doradcy BebiKlub w formie:
 - a. infolinii dostępnej pod numerem telefonu 801 16 55 55 w dniach i godzinach podanych na stronie serwisu BebiKlub pod adresem: <https://www.bebiklub.pl/eksperci>,

- b. live chat dostępnego w dniach i godzinach podanych na stronie serwisu BebiKlub pod adresem: <https://www.bebiklub.pl/eksperci> w ramach funkcjonalności „Czat”;
 - c. wiadomości wysłanej na stronie serwisu BebiKlub pod adresem: <https://www.bebiklub.pl/eksperci> w ramach funkcjonalności „Wiadomość”, na którą odpowiedź zostanie Użytkownikowi przesłana na podany adres e-mail.
3. Nutricia umożliwia Użytkownikom korzystanie z funkcjonalności Eksperti BebiProgram w formie:
- a. infolinii dostępnej pod numerem telefonu 801 16 55 55 w dniach i godzinach podanych na stronie serwisu BebiProgram pod adresem: <https://www.bebiprogram.pl/eksperci>,
 - b. live chat dostępnego w dniach i godzinach podanych na stronie serwisu BebiProgram pod adresem: <https://www.bebiprogram.pl/eksperci> w ramach funkcjonalności „Porozmawiaj na czacie”,
 - c. wiadomości wysłanej na stronie serwisu BebiProgram pod adresem: <https://www.bebiprogram.pl/eksperci> w ramach funkcjonalności „Zadaj pytanie”, na którą odpowiedź zostanie Użytkownikowi przesłana na podany adres e-mail.
4. Nutricia umożliwia Użytkownikom korzystanie z funkcjonalności Doradcy BoboVita w formie:
- a. infolinii dostępnej pod numerem telefonu 801 16 55 55 w dniach i godzinach podanych na stronie serwisu BoboVita pod adresem: <https://www.bobovita.pl/eksperci>.
 - b. live chat dostępnego w dniach i godzinach podanych na stronie serwisu BoboVita pod adresem <https://www.bobovita.pl/eksperci> w ramach funkcjonalności „Porozmawiaj na czacie”;
 - c. wiadomości wysłanej na stronie serwisu BoboVita pod adresem: <https://www.bobovita.pl/eksperci> w ramach funkcjonalności „Napisz do nas”, na którą odpowiedź zostanie Użytkownikowi przesłana na podany adres e-mail.
5. Nutricia umożliwia Użytkownikom korzystanie z funkcjonalności Bebibot w formie chatu na platformie Facebook Messenger.

§ 3

WARUNKI SKORZYSTANIA Z USŁUG

1. Z Usług określonych w § 2 ust. 1a, 2a i 3a mogą skorzystać Użytkownicy, którzy zadzwonią na wskazany numer infolinii, przy założeniu, że:
 - a. rozpoczęcie rozmowy z doradcą jest równoznaczne z akceptacją postanowień Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy;
 - b. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć połączenie.
2. Z Usług określonych w § 2 ust. 1 b i c, 2 b i c, 3 b i c mogą skorzystać Użytkownicy, którzy:
 - a. wypełnią formularz rejestracyjny, podając wymagane w nim dane;
 - b. oświadczą, że zapoznali się z Polityką Prywatności i Cookies oraz zaakceptowali niniejszy Regulamin.
3. Z Usług określonych w § 2 ust. 4 mogą skorzystać Użytkownicy, którzy:
 - a. posiadają konto w serwisie społecznościowym Facebook;
 - b. rozpoczęli rozmowę Bebibot za pośrednictwem funkcji Facebook Messenger na stronie „Bebilon 2. Przyszłość zaczyna się dziś” w ramach portalu Facebook;
 - c. oświadczyli, że zapoznali się z Polityką Prywatności i Cookies oraz zaakceptowali niniejszy Regulamin;
 - d. wyrazili zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną.

4. Usługi i udzielane w ramach tych Usług porady doradców, ekspertów i lekarzy mają charakter wyłącznie informacyjno-edukacyjny, przekazywane informacje nie mogą być traktowane jako forma konsultacji medycznej i nie mogą zastąpić konsultacji lekarza. Porady mają na celu polepszenie, a nie zastąpienie, kontaktu pomiędzy Użytkownikiem a jego lekarzem. Przed zastosowaniem się do porad z zakresu wiedzy specjalistycznej, w szczególności medycznych, udostępnionych Użytkownikowi w ramach Usług, należy bezwzględnie skonsultować się z lekarzem.
5. Korzystanie z Usług może wiązać się z koniecznością naliczania opłat z tytułu używania urządzeń telekomunikacyjnych według cenników operatorów, z których usług korzysta Użytkownik.

§ 4 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Nutricia.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale może być konieczne do skorzystania z Usług.
3. Nutricia stosuje odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę danych osobowych.
4. Dane Osobowe Użytkowników uzyskane w ramach świadczenia Usług, będą przetwarzane przez Nutricia w konkretnych, określonych celach wskazanych w udostępnionych formularzach, Regulaminie Usługi, a także w celach opisanych szczegółowo w ramach „Polityki Prywatności i Cookies” dostępnej w na stronach internetowych Serwisów Nutricia.
5. Użytkownikowi co do zasady, w zależności od korzystania z konkretnych funkcjonalności, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu właściwego dla ochrony danych osobowych, prawo sprzeciwu, prawo dostępu do jego danych osobowych, żądania ich sprostowania, usunięcia i ograniczenia przetwarzania.
6. Dodatkowe wyjaśnienia dotyczące ochrony danych osobowych zawarte są w zakładce „Polityka Prywatności i Cookies” dostępnej w na stronach internetowych Serwisów Nutricia oraz jako odnośnik w rozmowie z Bebibot.

§ 5 ŚWIADCZENIE USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Nutricia jest jednocześnie usługodawcą w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (dalej: UŚUDE).
2. Dla współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Nutricia, Użytkownik powinien dysponować sprzętem i systemem spełniającym następujące wymagania techniczne:
 - a. komputer, laptop lub inne urządzenie multimedialne z dostępem do Internetu;
 - b. przeglądarka internetowa: Mozilla Firefox w wersji 60.0 i wyższej lub Internet Explorer w wersji 11.0 i wyższej, Opera w wersji 46.0 i wyższej, Google Chrome w wersji 65.0. i wyższej, Safari w wersji 10.0 i wyższej;
 - c. przeglądarką www obsługującą technologie Cookies oraz JavaScript;
 - d. połączenie z siecią Internet;
 - e. poprawnie skonfigurowana poczta elektroniczna;
 - f. telefon (w przypadku Usług świadczonych za pośrednictwem telefonu).
3. Nutricia zapewnia działanie systemu teleinformatycznego, który umożliwia korzystanie przez Użytkownika z usług świadczonych drogą elektroniczną w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych do treści przekazu składającego się na Usługi, w szczególności przy wykorzystaniu technik kryptograficznych odpowiednich dla właściwości świadczonej usługi, a także umożliwia jednoznaczną identyfikację stron usługi świadczonej drogą elektroniczną. W razie planowanych przerw, modernizacji lub też w innych podobnych wypadkach, Nutricia może

powiadomić o nich Użytkownika poprzez udostępniony przez niego adres e-mail lub ogólnie na stronie internetowej.

4. Celem zapobieżenia pozyskiwania i modyfikacji przez osoby nieuprawnione, danych osobowych przesyłanych drogą elektroniczną, udostępnia się następujące środki techniczne:
 - a. kodowanie transmisji danych protokołem SSL z podpisanym kluczem;
 - b. kodowanie bazy danych osobowych;
 - c. zabezpieczenie bazy danych przed niepożądanym dostępem.
5. Użytkownicy są zobowiązani w szczególności do:
 - a. korzystania z Usług w sposób niezakłócający Serwisów Nutricia i strony na portalu Facebook „Bebilon 2. Przyszłość zaczyna się dziś”,
 - b. korzystania z Usług w sposób zgodny z przepisami obowiązującego prawa, postanowieniami Regulaminu, a także z przyjętymi w danym zakresie zwyczajami i zasadami współżycia społecznego;
 - c. korzystania z Usług w sposób nieuciążliwy dla pozostałych Użytkowników;
 - d. niedostarczania i nieprzekazywania podczas korzystania z Usług jakichkolwiek treści zabronionych przez przepisy obowiązującego prawa, w szczególności treści naruszających majątkowe prawa autorskie osób trzecich albo ich dobra osobiste;
 - e. niepodejmowania działań takich jak:
 - rozsyłanie lub umieszczanie podczas korzystania z Usług niezamówionej informacji handlowej lub umieszczanie jakichkolwiek treści naruszających przepisy prawa (zakaz umieszczania treści bezprawnych);
 - podejmowanie czynności informatycznych lub wszelkich innych czynności mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika, w tym danych innych Użytkowników lub ingerencję w zasady lub techniczne aspekty funkcjonowania Usług;
 - modyfikowanie w sposób nieuprawniony treści dostarczanych przez Nutricia;
 - przekazywanie w ramach Bebibot danych ujawniających pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, danych genetycznych, danych biometrycznych, danych dotyczących zdrowia, seksualności, orientacji seksualnej, lub danych dotyczących wyroków skazujących oraz naruszeń prawa lub powiązanych środków bezpieczeństwa – niezależnie, czy dane takie dotyczą Użytkownika czy osób trzecich.
6. Akceptacja przez Użytkownika Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem Umowy o świadczenie usługi drogą elektroniczną.
7. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną trwa tak długo, jak długo trwa kontakt Użytkownika z przedstawicielem Nutricia w ramach korzystania z Usługi. Użytkownik może w każdym czasie rozwiązać umowę poprzez zaprzestanie prowadzenia rozmowy z przedstawicielem Nutricia w trakcie korzystania z którejkolwiek z Usług.
8. Do reklamacji usług świadczonych drogą elektroniczną stosuje się postanowienia § 6 Regulaminu.
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w tym w szczególności przepisy UŚUDE.

§ 6 REKLAMACJE

1. Użytkownikom przysługuje prawo do składania reklamacji związanych z korzystaniem z Usług w terminie 60 dni od dnia zaistnienia zdarzenia uzasadniającego reklamację.
2. Reklamacje mogą być zgłaszane w szczególności listownie pod adres: NUTRICIA Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Bobrowiecka 8, 00-728 Warszawa lub e-mailem na adres e-mail:

serwis@nutricia.com.pl, z dopiskiem wskazującym której z Usług dotyczy reklamacja. Zaleca się podanie w reklamacji następujących informacji:

- a. imię i nazwisko zgłaszającego reklamację;
 - b. adres zamieszkania zgłaszającego i adres poczty elektronicznej;
 - c. dokładny opis zdarzenia stanowiącego podstawę zgłoszenia;
 - d. wskazanie żądań składającego reklamację.
3. Nutricia po otrzymaniu reklamacji ustosunkuje się do niej w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia doręczenia reklamacji.
 4. Za przebieg postępowania reklamacyjnego odpowiada Nutricia.
 5. Użytkownik ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Skorzystanie z ww. sposobów jest dobrowolne, a poniższe zapisy mają charakter informacyjny i nie stanowią zobowiązania Nutricia do skorzystania z pozasądowych sposobów rozwiązywania sporów. Oświadczenie Nutricia o zgodzie lub odmowie wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich składane jest przez Nutricia na papierze lub innym trwałym nośniku w przypadku, gdy w następstwie złożonej przez Użytkownika reklamacji spór nie został rozwiązany.
 6. Zasady prowadzenia postępowań w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich oraz obowiązki przedsiębiorców w tym zakresie określone są odrębnie w przepisach prawa (w tym w szczególności w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, Dz.U.2016 poz. 1823) lub w regulacjach stosowanych przez odpowiednie podmioty właściwe w zakresie rozwiązywania sporów konsumenckich. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Użytkownika będącego konsumentem z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur mogą być dostępne w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej, w szczególności również pod następującym adresem internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php
 7. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prowadzi jawny rejestr podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.
 8. Użytkownik będący konsumentem posiada następujące przykładowe możliwości skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń:
 - a. Użytkownik uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, o którym mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu wynikłego z zawartej umowy o świadczenie usług.
 - b. Użytkownik uprawniony jest do zwrócenia się do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej, zgodnie z art. 36 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej (Dz.U. 2001 nr 4 poz. 25 ze zm.), z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporu między Użytkownikiem a Nutricia.
 - c. Użytkownik może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie rozstrzygnięcia sporu między Użytkownikiem a Nutricia, korzystając także z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polskich).

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu dostępna jest na stronach internetowych poszczególnych Serwisów Nutricia, a także jako odnośnik w rozmowie z Bebibot.

2. Załącznikami do niniejszego Regulaminu są regulaminy poszczególnych Serwisów Nutricia dostępne na stronach internetowych pod następującymi adresami URL:
 - a. <https://www.bobovita.pl/regulaminy-regulamin-serwisu>,
 - b. <https://www.bebiklub.pl/regulamin>,
 - c. <https://www.bebiprogram.pl/regulamin-serwisu-bebiprogram>.
3. Prawa do treści udostępnianych w ramach Usług przez Nutricia lub jego kontrahentów, w szczególności prawa autorskie, nazwy Usług, znaki towarowe, wchodzące w skład Usług elementy graficzne, oprogramowanie oraz prawa do baz danych podlegają ochronie prawnej i przysługują Nutricia lub podmiotom, z którymi Nutricia zawarła odpowiednie umowy. Użytkownik jest upoważniony do korzystania z ww. treści nieodpłatnie wyłącznie w zakresie niezbędnym do prawidłowego korzystania z funkcjonalności Usług.
4. Postanowienia niniejszego Regulaminu dotyczące zasad funkcjonowania poszczególnych Usług mają zastosowanie w czasie, kiedy dana Usługa jest aktywna. Nutricia zastrzega sobie prawo do czasowego lub całkowitego zaprzestania świadczenia którejkolwiek z Usług, także w ograniczonym zakresie. W takim wypadku odpowiednie postanowienia nie mają czasowo zastosowania przez okres, w którym dana Usługa nie funkcjonuje.
5. Nutricia zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniżej wskazanych ważnych przyczyn
 - a. zmiana przepisów prawa dot. lub oddziaływujących na usługi świadczone drogą elektroniczną przez Nutricia, wpływająca na wzajemne prawa i obowiązki stron Umowy o świadczenie usług lub zmiana interpretacji powyższych przepisów prawa wskutek orzeczeń sądów, decyzji, rekomendacji lub zaleceń właściwych w danym zakresie urzędów lub organów;
 - b. zmiana sposobu świadczenia usług drogą elektroniczną spowodowana wyłącznie względami technicznymi lub technologicznymi;
 - c. zmiana zakresu i/lub świadczenia przez Nutricia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, poprzez wprowadzenie nowych lub obiektywnie uzasadnione wycofanie przez Nutricia dotychczasowych usług lub funkcjonalności.
6. Zmiany Regulaminu obowiązują od momentu wyraźnego ich wskazania i umieszczenia w Usługach.
7. W przypadku dokonania zmian w Regulaminie, Nutricia udostępni tekst jednolity Regulaminu poprzez publikację na stronach Serwisów Nutricia oraz – odpowiednio, zależnie od Usług, z których aktualnie korzysta Użytkownik:
 - a. w przypadku Bebibot – za pośrednictwem wiadomości przesłanej za pośrednictwem Bebibot;
 - b. w przypadku Usług, w ramach których Użytkownik podał adres e-mail – na podany przez Użytkownika adres e-mail.
8. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się w szczególności postanowienia regulaminów poszczególnych Serwisów Nutricia, o których mowa w pkt. 2 powyżej.