

Regulamin aplikacji i programu dla Konsumentów "Gorąco Polecam"

1. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1.1. Niniejszy regulamin określa zasady prowadzenia Programu Lojalnościowego dla konsumentów „Gorąco Polecam” – dalej zwanego „Programem”, w tym warunki uczestnictwa w Programie oraz zasady przyznawania Punktów uczestnikom w ramach usług świadczonych drogą elektroniczną.

1.2. Organizatorem Programu jest: „Enata Bread” Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-797 przy ul. Klimczaka 1 wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000643666, NIP: 423197941, kapitał zakładowy 557.300, - PLN dalej zwana „Organizatorem”.

1.3. Koordynatorem Programu jest: Loyalty Point Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-797) przy ulicy Klimczaka 1, 02-797 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 491369, NIP: 951 237 56 53, kapitał zakładowy 300.000, - PLN, dalej zwana „Koordynatorem”.

1.4. Program trwa od 22 czerwca 2026 roku do czasu zakończenia przez Organizatora.

1.5. Program jest organizowany na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i obowiązuje wyłącznie w Lokalach, których lista jest na bieżąco aktualizowana w Aplikacji.

1.6. Celem Programu jest wsparcie sprzedaży towarów z asortymentu Organizatora, także przez zbieranie danych statystycznych o zachowaniach konsumenckich oraz premiowanie Uczestników Programu na zasadach opisanych w Regulaminie, przy czym premiowanie oznaczające możliwość korzystania z dedykowanych ofert i promocji odbywa się również w oparciu o profilowanie danych.

2. DEFINICJE

2.1. Wymienionym poniżej wyrażeniom użytym w niniejszym regulaminie należy nadać następujące znaczenia:

a) **Lokale** – punkty usługowe - kawiarnie i piekarnie należące do sieci „Gorąco Polecam” na terenie całej Polski, prowadzone przez Organizatora lub inne podmioty na podstawie zawartej umowy franczyzowej (Lokale Franczyzowe) lub umowy agencyjnej (Lokale Agencyjne).

b) **Uczestnik** – osoba fizyczna, która ma ukończone 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych, która jako konsument w rozumieniu art. 22¹ Kodeksu cywilnego dokonuje zakupów w Lokalu lub Sklepie Internetowym i zgłosi chęć udziału w Programie poprzez rejestrację.

c) **Aplikacja** – darmowa aplikacja mobilna „Gorąco Polecam” przeznaczona do zainstalowania na urządzeniach mobilnych posiadających systemy Android (wersję 5.0 lub nowszą) lub system iOS (wersję 10 lub nowszą), za pośrednictwem której jej posiadacz może brać udział w Programie jako Uczestnik, ale także m.in. uzyskiwać informacje o ofercie Lokali, a także brać udział w akcjach promocyjnych organizowanych przez Organizatora.

d) **ID** – unikalny kod alfanumeryczny przypisany do Uczestnika i jego Konta w ramach Programu od momentu zarejestrowania się do Programu, w aplikacji wyświetlany jako kod kreskowy.

e) **Smacoiny** – punkty przyznawane Uczestnikom, którzy zarejestrowali się w Aplikacji, za zakupy w Lokalach przy użyciu Aplikacji w ramach Programu, z zastrzeżeniem ust. 5.8. za które po ich wymianie na Kupony można uzyskać rabaty na produkty z asortymentu Organizatora na zasadach opisanych w Regulaminie.

f) **Konto** - indywidualne konto Uczestnika dostępne za pośrednictwem Aplikacji, na którym odnotowywane są dane osobowe Uczestnika oraz informacje na temat działań i aktywności Uczestnika w Programie, w tym m.in. o zgromadzonych Smacoinach, Kuponach za Smacoiny i ofertach promocyjnych.

g) **Kupon za Smacoiny lub Kupon** – znak legitymacyjny w formie elektronicznej dostępny w Aplikacji dla Uczestnika po wymianie odpowiedniej liczby Smacoinów, umożliwiający skorzystanie z rabatu na wybrane produkty z asortymentu Lokali wskazane w Katalogu Kuponów za Smacoiny.

h) **Regulamin** – Regulamin Programu i Aplikacji dla konsumentów „Gorąco Polecam”.

i) **Helpdesk** – zespół osób wskazanych przez Organizatora lub Koordynatora zajmujący się kontaktem z Uczestnikami w sprawach związanych z Programem lojalni@goraco-polecam.pl

3. OGÓLNE ZASADY FUNKCJONOWANIA PROGRAMU

3.1. Program lojalnościowy „Gorąco Polecam” ma na celu premiowanie jego Uczestników za dokonywane w Lokalach zakupy oraz umożliwienie kierowania do nich ofert handlowych i promocyjnych służących wsparciu sprzedaży. W tym celu Organizator udostępnia Uczestnikom Aplikację oraz pozyskuje i przetwarza dane osobowe Uczestników, na zasadach i w zakresie określonym postanowieniami niniejszego Regulaminu.

3.2. Uczestnikom Programu są świadczone przez Organizatora usługi określone w Regulaminie, na zasadach określonych w Regulaminie i powszechnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności Uczestnikom przyznawane są na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie dodatkowe korzyści za dokonywane przez nich zakupy, udostępniana jest im możliwość pobrania i korzystania z Aplikacji. Do Uczestnika mogą być kierowane informacje o ofertach i promocjach, w tym mające spersonalizowany charakter, które mogą być dostosowywane do preferencji Uczestników w oparciu o profilowanie.

3.3. W celach związanych z obsługą Programu, Organizator może komunikować się z Uczestnikami za pośrednictwem wiadomości sms, email, wiadomości typu push lub przy wykorzystaniu funkcji powiadomień w Aplikacji na zasadach określonych w Regulaminie.

3.4. W związku z korzystaniem z Aplikacji, Organizator zbierać będzie dane statystyczne niezależnie od danych osobowych zbieranych i przetwarzanych zgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

4. REJESTRACJA I KORZYSTANIE Z APLIKACJI

4.1. Osoba chcąca wziąć udział w Programie powinna zarejestrować swój udział korzystając z Aplikacji.

4.2. Osoba, która zainstalowała Aplikację może dokonać rejestracji w Programie, w tym celu, w formularzu rejestracyjnym podaje swój numer telefonu komórkowego aktywowanego w sieci operatora telefonii komórkowej korzystającego z polskich zasobów numeracji. Oznacza to, że w procesie rejestracji nie mogą być wykorzystywane tzw. wirtualne numery telefonów, które nie są

przypisane do konkretnego operatora, jak również numery telefonów przypisane do osób trzecich bez ich zgody. Organizator zastrzega sobie prawo weryfikowania spełniania tego warunku.

4.3. Na numer telefonu podany przez osobę dokonującą rejestracji zostaje przesłana bezpłatna wiadomość SMS zawierająca jednorazowy kod PIN umożliwiający dokończenie rejestracji do Programu i założenie Konta.

4.4. Niedokończenie rejestracji w ciągu 2 godzin od otrzymania kodu PIN o jakim mowa w ust. 4.3. powoduje anulowanie rejestracji i konieczność powtórzenia procedury rejestracji zgodnie z ust. 4.2. i następnymi.

4.5. Osoba kończąca procedurę rejestracji wypełnia formularz rejestracyjny.

4.6. Wypełniając formularz rejestracyjny o jakim mowa w ust. 4.5. osoba rejestrująca się do Programu:

a) podaje imię,

b) potwierdza numer telefonu, który zostaje trwale połączony z ID Uczestnika i stanowi login w Aplikacji. Jeden numer telefonu może być w tym samym czasie połączony z unikalnym ID tylko jednego Konta Uczestnika, tym samym nie można dokonać rejestracji z użyciem numeru, który połączony jest z ID innego Konta Uczestnika lub innego Uczestnika. Dodatkowo Organizator uprawniony jest do wysyłania na podany numer telefonu dwóch rodzajów wiadomości SMS:

- systemowych,
- informacji handlowych i marketingowych - w przypadku wyrażenia dodatkowej zgody.

c) potwierdza, że ma ukończonych 18 lat oraz posiada pełną zdolność do czynności prawnych,

d) potwierdza przystąpienie do Programu i zapoznanie się z Regulaminem i akceptuje jego treść,

e) potwierdza zapoznanie się z informacją dot. zasad przetwarzania danych osobowych.

Uczestnik może dodatkowo w trakcie rejestracji bądź w dowolnym momencie korzystania z Aplikacji:

d) podać datę urodzenia, w celu umożliwienia przesyłania przez Organizatora urodzinowych niespodzianek, o ile Organizator tego rodzaju działania promocyjne będzie w danym czasie prowadził i spełnione zostaną warunki określone przez Organizatora; podanie daty urodzin jest dobrowolne i nie daje gwarancji otrzymania dodatkowych świadczeń z tego tytułu od Organizatora;

e) podać adres e-mail, po podaniu którego Organizator uprawniony jest do wysyłania na podany adres e-mail dwóch rodzajów wiadomości:

- systemowych – w przypadku dobrowolnego podania adresu e-mail,
- informacji handlowych i marketingowych - w przypadku wyrażenia dodatkowej zgody,

przy czym w przypadku podania adresu email konieczne jest jego potwierdzenie poprzez kliknięcie w link w wiadomości email wysłanej przez Organizatora na podany adres w ciągu 48h,

f) włączyć/wyłączyć powiadomienia push, przy czym w wypadku systemu Android, zgoda na powiadomienia push może zostać włączona domyślnie, po instalacji aplikacji na urządzeniu. Zgody na powiadomienia nie są częścią aplikacji, a natywną funkcjonalnością sterowaną przez system operacyjny urządzenia końcowego. W przypadku systemu iOS konsument jest pytany o zgodę na włączenie powiadomień push przed rozpoczęciem ich odbioru, w przypadku systemu Android system domyślnie ustala powiadomienia jako włączone, bez wyświetlenia pytania konsumentowi. W obu przypadkach, Uczestnik ma możliwość zmiany ustawień push w każdej chwili korzystania z aplikacji.

4.7. Dodatkowo Uczestnik może w każdym momencie wyrazić zgodę i cofnąć zgodę na:

a) wyświetlenie najbliższych dla Uczestnika lokalizacji Lokali, na podstawie udostępnionej lokalizacji (informacje te nie są przekazywane do Organizatora, lecz zarządzane są tylko w urządzeniu końcowym Uczestnika),

b) otrzymywanie informacji handlowych (tj. m. in. oferty handlowej), wysyłanych za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności wiadomości SMS i/lub e-mail.

4.8. Uczestnik może zarządzać dodatkowymi funkcjonalnościami w zależności od ich charakteru na poziomie Aplikacji, urządzenia końcowego bądź poprzez kontakt z Organizatorem.

4.9. W wyjątkowych sytuacjach Organizator dopuszcza możliwość przeniesienia stanu konta Uczestnika i przypisania mu nowego ID. W takich sprawach należy się kontaktować indywidualnie z Organizatorem. Przeniesienie stanu konta Uczestnika i przypisanie mu nowego ID o jakim mowa w zdaniu poprzednim wymagać może jednak dodatkowej autoryzacji przez Uczestnika i/lub złożenia oświadczenia o rezygnacji z udziału w Programie przy wykorzystaniu uprzednio nadanego numeru ID Uczestnika, zgodnie z procedurą opisaną w Rozdziale 12 Regulaminu.

4.10. Anulowanie rejestracji o jakiej mowa w ust. 4.4 skutkuje usunięciem danych osoby rejestrującej się do Programu i konieczność powtórzenia procedury rejestracyjnej zgodnie z Regulaminem.

4.11. Wątpliwości dotyczące procedury rejestracji można wyjaśniać przez kontakt z Helpdeskiem lub w ramach procedury reklamacyjnej.

4.12. Poprawne działanie Aplikacji na urządzeniu końcowym Uczestnika uzależnione jest od:

- a) instalacji i korzystania z Aplikacji na urządzeniu końcowym opartym na systemie operacyjnym Android wersji co najmniej 5.0, a w przypadku systemu iOS wersji co najmniej 12.0
- b) bieżącego pobierania aktualizacji Aplikacji przez Uczestnika na urządzenie końcowe, na którym korzysta z Aplikacji,
- c) zapewnienia na urządzeniu końcowym Uczestnika, na którym Uczestnik korzysta z Aplikacji, dostępu do sieci Internet,
- d) niewysyłania przez Uczestnika nadmiarowej i zautomatyzowanej korespondencji kierowanej do Organizatora,
- e) niepodejmowania przez Uczestnika jakichkolwiek innych działań mogących destabilizować działanie Aplikacji przez Uczestnika,
- f) przestrzegania przez Uczestnika innych postanowień niniejszego Regulaminu.

4.13. Bezpieczeństwo danych i benefitów zgromadzonych na Koncie Uczestnika uzależnione

jest w szczególności od:

- a) instalacji i korzystania z Aplikacji na urządzeniu końcowym opartym na systemie operacyjnym Android wersji co najmniej 5.0, a w przypadku systemu iOS wersji co najmniej 12.0
- b) bieżącego pobierania aktualizacji Aplikacji przez Uczestnika na urządzenie końcowe, na którym korzysta z Aplikacji,
- c) nieudostępniania przez Uczestnika danych w zakresie Konta osobom trzecim w celu realizacji działań związanych Kontem lub przysługującymi mu w ramach Konta uprawnieniami,
- d) zabezpieczenia urządzenia końcowego przez Uczestnika przed dostępem osób trzecich,
- e) zabezpieczenia urządzenia końcowego przez Uczestnika poprzez wykorzystanie dostępnego dla urządzenia oprogramowania antywirusowego,

f) niewysyłania przez Uczestnika nadmiarowej i zautomatyzowanej korespondencji kierowanej do Organizatora,

g) niepodjęcia jakichkolwiek innych działań mogących destabilizować działanie Aplikacji przez Uczestnika,

h) przestrzegania przez Uczestnika innych postanowień niniejszego Regulaminu.

4.14. Organizator zastrzega sobie możliwość jednorazowego przyznawania specjalnego kuponu każdemu Uczestnikowi, który skutecznie zarejestrował się do Programu. Specjalny kupon o jakim mowa w zdaniu poprzednim umożliwi Uczestnikowi zakup w Lokalu produktu wskazanego w tym kuponie za cenę 0,01 zł.

5. SMACOINY I PROMOCJE

5.1. Za zakup produktów z asortymentu Lokali w czasie trwania Programu, Uczestnikowi, który użyje Aplikacji, przyznawane są Smacoiny, na zasadach opisanych w niniejszym rozdziale, z zastrzeżeniem ust. 5.8.

5.2. Za każde pełne 5,00 PLN (pięć złotych) wydane w czasie jednej transakcji w Lokalu, Uczestnik otrzymuje 5 Smacoinów. Podstawą naliczenia Smacoinów jest suma brutto widoczna na paragonie fiskalnym, z zastrzeżeniem ust. 5.4. i 5.5.

5.3. Smacoiny naliczane są Uczestnikowi wyłącznie wówczas, jeżeli będzie korzystał z Aplikacji przy dokonywanych zakupach, z zastrzeżeniem ustępów poniższych.

5.4. W czasie jednej transakcji Uczestnik może otrzymać maksymalnie 80 Smacoinów.

5.5. Dzienny limit wartości transakcji, za które każdy Uczestnik może otrzymać Smacoiny wynosi 400,00 PLN brutto. Zakupy dokonane w tym samym dniu powyżej wskazanej kwoty, nie są uwzględniane przy naliczaniu Smacoinów.

5.6. Korzystanie z Aplikacji o jakim mowa w ust. 5.3. oznacza samodzielne zeskanowanie ID Uczestnika w Aplikacji lub pokazanie celem zeskanowania ID Uczestnika w Aplikacji kasjerowi/sprzedawcy w Lokalu podczas zakupów, ale przed dokonaniem płatności i przed wydrukowaniem paragonu fiskalnego, w celu uwzględnienia transakcji na Koncie Uczestnika i doliczenia należnej liczby Smacoinów.

5.7. Smacoiny doliczane są tylko w czasie dokonywania zakupów przez Uczestnika, zgodnie z ust. 5.6 powyżej, nie ma możliwości naliczania Smacoinów za inne transakcje, w tym transakcje osób trzecich.

5.8. Uwzględnienie transakcji powoduje automatyczne doliczenie Smacoinów do Konta Uczestnika. Saldo Smacoinów widoczne w Aplikacji jest na bieżąco aktualizowane, gdy Aplikacja połączy się z Internetem.

5.9. W przypadku gdy Uczestnik dokona zwrotu towaru sprzedawcy, za zakup którego naliczono Smacoiny, Organizator zastrzega sobie możliwość odliczenia z Konta Uczestnika odpowiedniej liczby Smacoinów, odpowiadającej liczbie Smacoinów przyznanej za zakupiony towar, który jest zwracany z zastrzeżeniem, że przedmiotowe uprawnienie Organizatora nie obejmuje przypadków skorzystania przez Uczestnika z rękojmi lub gwarancji w związku z wadą zwracanego towaru.

5.10. Smacoiny doliczone do Konta Uczestnika tracą ważność z końcem roku kalendarzowego, w którym zostały przyznane. Smacoiny które tracą ważność są trwale usuwane z Konta Uczestnika.

5.11. Organizator może okresowo stosować szczególne zasady przyznawania dodatkowych Smacoinów, w szczególności powiązać je z akcjami promocyjnymi. Informacje o takich szczególnych zasadach będą komunikowane Uczestnikom w Aplikacji.

5.12. Organizator może okresowo prowadzić promocje punktowe polegające na tym, że zakup w określonym terminie konkretnego towaru powoduje zwiększenie liczby naliczanych Smacoinów.

5.13. Organizator może organizować samodzielnie lub wspólnie z osobami trzecimi dodatkowe promocje dla wszystkich Uczestników, którzy skorzystali z procedury rejestracji do Programu lub dla określonych grup tych Uczestników, jak również umożliwiać Uczestnikom udział w promocjach organizowanych przez osoby trzecie.

5.14. Promocje skierowane do określonych grup Uczestników lub indywidualnych osób, które skorzystały z procedury rejestracji do Programu będą przygotowywane w oparciu o ich dane, w szczególności takie jak: historia dokonywanych zakupów (np. ilość, rodzaj i ceny kupowanych towarów, częstotliwość dokonywania zakupów, wartość zakupionych towarów, podział na grupy towarowe, ulubiony Lokal, czas i miejsce dokonywanej transakcji, wybrana metoda płatności), dane dotyczące Lokali w jakich dokonywane są zakupy, aktywność w Aplikacji (zainteresowania), a także w oparciu o dodatkowe dane podane przez Uczestnika, z zastrzeżeniem, że Uczestnik dobrowolnie podał takie dane Organizatorowi, tzn. będą przygotowywane i dopasowywane w oparciu o profilowanie danych, co stanowi integralną część Programu. W celu umożliwienia Organizatorowi przygotowywania ofert jak najlepiej odpowiadających oczekiwaniom klientów, dane Uczestników mogą być porównywane z danymi innych klientów.

5.15. Organizator ma prawo weryfikować zasadność naliczania Smacoinów oraz przyznanych Kuponów za Smacoiny. W przypadku stwierdzenia nienależnego przyznania Smacoinów lub Kuponów za Smacoiny, Organizator zastrzega sobie możliwość odliczenia nienależnie naliczonych Smacoinów z Konta Uczestnika, nawet jeżeli doprowadzi to do powstania salda ujemnego oraz dezaktywacji lub odmowy realizacji Kuponu, aktywowanego za nienależnie naliczone Smacoiny. O dokonanym odliczeniu lub dezaktywacji i jego podstawie, Uczestnik jest niezwłocznie powiadamiany za pośrednictwem wiadomości SMS, e-mail lub w Aplikacji.

5.16. Organizator zastrzega sobie możliwość zablokowania Konta Uczestnika w przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszania przez tego Uczestnika Regulaminu. O dokonanym zablokowaniu Konta Uczestnika i jego podstawie Uczestnik jest powiadamiany za pośrednictwem wiadomości SMS lub e-mail, jeśli został podany.

5.17. Wątpliwości dotyczące odliczania nienależnie naliczonych Smacoinów lub zablokowania Konta Uczestnik może wyjaśnić przez kontakt z Helpdeskiem lub w ramach procedury reklamacyjnej.

6. KUPONY ZA SMACOINY, OFERTY, WYKORZYSTANIE KUPONÓW

6.1. Uzbieranie odpowiedniej liczby Smacoinów umożliwia ich wymianę na Kupony, które mogą być wykorzystane do zakupu w Lokalach produktów wskazanych w odpowiedniej sekcji w Aplikacji.

6.2. W odpowiedniej sekcji Aplikacji znajduje się informacja o produktach z asortymentu Organizatora, które Uczestnicy mogą kupić w specjalnej cenie 0,01 zł – uwzględniającej wykorzystanie Kuponów za Smacoiny.

6.3. Kupony za Smacoiny wraz z informacją o ich wartości punktowej (liczbie Smacoinów, za jakie mogą zostać wymienione) znajdują się przy informacji o produktach w odpowiedniej sekcji Aplikacji. Gdy liczba Smacoinów zebranych przez Uczestnika umożliwia wymianę na Kupon, informacja o produkcie jaki może zostać zakupiony przy jego wykorzystaniu za cenę 0,01 zł , zostaje odpowiednio wyróżniona we właściwej sekcji Aplikacji, pozostałe produkty, jeszcze niedostępne dla Uczestnika pozostają niewyróżnione.

6.4. Lista produktów objętych rabatami dla Uczestników na podstawie Kuponów za Smacoiny nie jest stała i będzie ona okresowo aktualizowana przez Organizatora, co jest uwidocznione w Aplikacji, gdy jest ona połączona z Internetem.

6.5. Lista produktów objętych rabatami dla określonych grup Uczestników może być przygotowywana w oparciu o dane Uczestników, w szczególności takie jak: historia dokonywanych zakupów (np. ilość, rodzaj i ceny kupowanych towarów, częstotliwość dokonywania zakupów, wartość zakupionych towarów, podział na grupy towarowe, ulubiony sklep, czas i miejsce dokonywanej transakcji, wybrana metoda płatności), dane dotyczące Sklepów w jakich dokonywane są zakupy, aktywność w Aplikacji (zainteresowania), a także w oparciu o dodatkowe dane podane przez Uczestnika, o ile uczestnik dobrowolnie poda takie dane Organizatorowi, tzn. mogą być przygotowywane i dopasowywane w oparciu o profilowanie danych, co stanowi integralną część Programu. W celu umożliwienia Organizatorowi przygotowywania ofert jak najlepiej odpowiadających oczekiwaniom klientów, dane Uczestników mogą być porównywane z danymi innych klientów.

6.6. Aktywacja Kuponu za Smacoiny poprzez jego kliknięcie w Aplikacji, powoduje odliczenie odpowiedniej liczby Smacoinów z Konta Uczestnika i zapisanie Kuponu za Smacoiny na Koncie Uczestnika.

6.7. Uczestnik ma również możliwość dezaktywowania Kuponu za Smacoiny w Aplikacji, przez skorzystanie z opcji dezaktywacji. Dezaktywacja Kuponu powoduje przywrócenie na Konto Uczestnika Smacoiny, które zostały wymienione na Kupon za Smacoiny.

6.8. Kupony za Smacoiny po zapisaniu na Koncie Uczestnika są dostępne niezwłocznie, gdy Aplikacja połączona jest z Internetem.

6.9. Standardowy okres ważności Kuponu liczony jest od momentu jego aktywacji i zapisania na Koncie i wynosi 7 dni z zastrzeżeniem ust. 6.10. Po upływie okresu ważności Kuponu, Kupon ten nie może być wykorzystany.

6.10. Organizator zastrzega sobie możliwość informowania Uczestników o zbliżającym się upływie okresu ważności Kuponów za Smacoiny.

6.11. Realizacja Kuponu za Smacoiny może nastąpić podczas zakupów w dowolnym Lokalu Organizatora, w którym dostępny jest towar objęty rabatem.

6.12. Wykorzystanie Kuponu za Smacoiny na zakup wybranego produktu lub produktów za cenę 0,01 zł jest możliwe wyłącznie, jeżeli Uczestnik będzie korzystał z Aplikacji przy dokonywanych zakupach.

6.13. Korzystanie z Aplikacji o jakim mowa w ust. 6.12. oznacza samodzielne zeskanowanie ID Aplikacji lub pokazanie celem zeskanowania ID Aplikacji kasjerowi/sprzedawcy w Lokalu podczas zakupów, ale przed dokonaniem płatności i przed wydrukiem paragonu fiskalnego, w celu uwzględnienia Kuponu w transakcji i odnotowania tego faktu na Koncie Uczestnika.

6.15. Kupony za Smacoiny dostępne w Aplikacji mają charakter jednorazowy, nawet jeśli pozwalają na zakup z rabatem więcej niż jednej sztuki danego produktu. Zrealizowanie Kuponu za Smacoiny powoduje usunięcie go z Konta Uczestnika

6.16. Uczestnikom nie przysługuje możliwość wymiany Smacoinów lub Kuponu za Smacoiny na ekwiwalent pieniężny lub rzeczowy.

6.17. Jeżeli Uczestnik programu odbiera napój lub danie w jednorazowym kubku lub jednorazowym opakowaniu z tworzywa sztucznego (lub kubku papierowym lub opakowaniu papierowym zawierającym tworzywo sztuczne), Organizator jest zobowiązany do pobrania od uczestnika opłaty za to opakowanie, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (tzw. opłata SUP). Opłata, o której mowa w zdaniu poprzednim, nie jest pobierana, jeżeli Uczestnik przed przygotowaniem napoju dostarczy personelowi Lokalu kubek wielorazowego użytku.

7. DANE OSOBOWE

7.1 Administratorem danych osobowych jest Enata Bread Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (02-797) przy ul. Klimczaka 1.

7.2. Dane osobowe Uczestników Programu są przetwarzane zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.

7.3. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak podanie danych wymaganych w procesie rejestracji stanowi warunek udziału w Programie – ich brak uniemożliwia rejestrację i korzystanie z Programu. Uczestnik nie jest natomiast zobowiązany do podania dodatkowych danych (np. adresu e-mail czy daty urodzenia) ani do wyrażania zgód na przesyłanie informacji handlowych i marketingowych za pomocą środków komunikacji elektronicznej (SMS, e-mail, powiadomienia push). Podanie tych dodatkowych danych oraz wyrażenie zgód jest całkowicie dobrowolne, a ich brak nie wpływa na możliwość uczestnictwa w Programie.

7.4. Dane osobowe Uczestników Programu przetwarzane będą w celu:

a) zawarcia i wykonania umowy pomiędzy Panią/Panem a Administratorem, w tym podejmowania zautomatyzowanych decyzji w oparciu o profilowanie. Podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest wykonanie umowy polegającej na udziale w Programie (art. 6 ust. 1 lit. b RODO, art. 22 ust. 2 lit. a RODO).

b) udzielenia odpowiedzi na reklamacje (zgodnie z Regulaminem) (art. 6 ust. 1 lit. b RODO),

c) wykrywania nadużyć i zapobiegania im (art. 6 ust. 1 lit. b i lit. c RODO),

d) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami, podstawą przetwarzania danych osobowych jest prawnie uzasadniony interes Administratora, polegający na ustaleniu, dochodzeniu lub obronie roszczeń Administratora danych wobec Uczestnika Programu (art. 6 ust. 1 lit. f RODO),

- e) wykazania, iż Administrator przetwarza dane osobowe zgodnie z RODO oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
- f) przesyłania informacji handlowych i marketingowych do Uczestnika za pomocą środków komunikacji elektronicznej (SMS, e-mail, powiadomienia push) przy czym zgoda Uczestnika jest udzielana odrębnie dla każdego kanału komunikacji (art. 6 ust. 1 lit. a RODO, art. 398 PKE).

Cele przetwarzania wskazane w lit. b)–e) realizowane są wyłącznie w zakresie, w jakim wystąpią odpowiednie okoliczności (np. złożenie reklamacji, wykrycie nadużycia). Cel wskazany w lit. f) realizowany jest wyłącznie w przypadku udzielenia przez Uczestnika stosownej, dobrowolnej zgody na dany kanał komunikacji (np. SMS, e-mail, powiadomienia push).

7.5. Okres przetwarzania danych osobowych:

- a) dane zebrane w celu zawarcia i wykonania umowy uczestnictwa w Programie przetwarzane będą do czasu rezygnacji z udziału w Programie oraz rozliczeń po zakończeniu realizacji umowy,
- b) dane zebrane w celu reklamacyjnym przetwarzane będą przez okres niezbędny do rozpatrzenia reklamacji,
- c) dane zebrane w celu wykrywania nadużyć i zapobiegania im - przez okres trwania umowy, a następnie przez okres, po którym przedawnią się roszczenia lub przez czas trwania postępowań prowadzonych przez właściwe organy publiczne,
- d) dane zebrane w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami przetwarzane będą maksymalnie przez okres, po którym przedawniają się roszczenia.
- e) dane zebrane w celu wykazania przez Administratora, iż przetwarza je zgodnie z RODO oraz powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, przez okres niezbędny do wywiązania się z obowiązków prawnych,
- f) dane osobowe przetwarzane w oparciu o udzielone przez Uczestnika zgody przetwarzane będą do momentu wycofania zgody.

7.6. Uczestnikom Programu w szczególności przysługuje prawo:

- a) dostępu do danych osobowych/kopii danych oraz prawo żądania ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania,
- b) do przenoszenia dostarczonych danych osobowych do innego administratora – w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych jest wykonanie umowy,
- c) w zakresie, w jakim podstawą przetwarzania danych osobowych Uczestnika jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu Administratora, przysługuje prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania jego danych osobowych,
- d) w przypadku uznania, iż przetwarzanie danych odbywa się z naruszeniem prawa, przysługuje prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
- e) do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed jej cofnięciem.
- f) w przypadku podejmowania decyzji w oparciu o profilowanie – prawo do uzyskania wyjaśnienia zasad podejmowania decyzji, domagania się interwencji człowieka oraz zakwestionowania decyzji podjętej w sposób zautomatyzowany.
- g) bezpośredniego kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych możliwy jest za pośrednictwem adresu e-mail: kontakt@enatabread.pl.

7.7. Dane osobowe Uczestników Programu mogą być przekazywane – na zlecenie Administratora – podmiotom współpracującym przy realizacji Programu, w szczególności Koordynatorowi, a także

innym partnerom technicznym i organizacyjnym, takim jak dostawcy usług informatycznych, agencje marketingowe, firmy logistyczne. Wskazane podmioty przetwarzają dane wyłącznie na podstawie zawartych z Administratorem umów powierzenia przetwarzania danych, zgodnie z art. 28 RODO i są zobowiązane do zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa oraz przetwarzania danych zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa. Dane osobowe Uczestników nie będą przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG).

7.8. Przygotowanie i dostarczanie dopasowanych promocji w oparciu o dane osobowe jest podstawową funkcjonalnością Aplikacji dla Uczestników Programu. Profilowanie polega na analizie danych dotyczących m.in. historii zakupów (liczba, rodzaj i wartość towarów, częstotliwość transakcji, wybrane lokale), aktywności w Aplikacji oraz danych dobrowolnie podanych przez Uczestnika, a także na porównywaniu tych danych z danymi innych uczestników. Na tej podstawie przygotowywane są dopasowane oferty, rabaty i promocje, które mogą się różnić w zależności od profilu uczestnika. Konsekwencją profilowania jest możliwość uzyskiwania personalizowanych zniżek i promocji, których warunki mogą się różnić od ofert dostępnych dla innych uczestników. Brak uczestnictwa w Programie nie pozbawia możliwości nabywania produktów w lokalach poza Programem.

8. BEZPIECZEŃSTWO APLIKACJI

8.1. Dostęp do Aplikacji jest zabezpieczony jednorazowym hasłem dostępu nadawanym przez Program podczas rejestracji lub logowania, po wpisaniu numeru telefonu oraz hasła przesłanego w wiadomości SMS. Przesłane w trakcie rejestracji/logowania hasło dostępu oraz urządzenie/a mobilne, na które dostarczony został zawierający je SMS, powinny być przez Uczestnika chronione i nie powinno być udostępniane innym osobom.

8.2. W przypadku nieotrzymania lub przypadkowego usunięcia wiadomości SMS zawierającej hasło lub jego przeterminowania/wygaśnięcia w procesie rejestracji/logowania, możliwe jest użycie funkcji „wyślij ponownie”, co spowoduje wysyłkę kolejnego (nowego) hasła jednorazowego na użyty w procesie rejestracji/logowania numer telefonu. W takim przypadku, poprzednio wysłane hasło utraci ważność i nie będzie możliwe dokonanie rejestracji/logowania za jego pomocą.

8.3. W przypadku przerwania procesu rejestracji/logowania, wygaśnięcia hasła, jego wykorzystania lub kolejnego logowania, możliwe jest ponowne rozpoczęcie procesu rejestracji/logowania, co spowoduje wysyłkę kolejnego (nowego) hasła jednorazowego na użyty w procesie rejestracji/logowania numer telefonu. W takim przypadku, poprzednio wysłane hasło utraci ważność i nie będzie możliwe dokonanie rejestracji/logowania za jego pomocą.

8.4. Zamknięcie Aplikacji, zakończenie transmisji danych, utrata połączenia czy też wyłączenie urządzenia nie powodują automatycznego wylogowania z Aplikacji. Wylogowania należy dokonywać używając właściwego przycisku w menu Aplikacji. Wylogowanie może nastąpić również w przypadku nieużywania aplikacji przez dłuższy czas bądź w wyniku błędu aplikacji lub komunikacji z serwerem.

8.5. W przypadku zgubienia, kradzieży lub utraty z innych przyczyn urządzenia mobilnego z zainstalowaną Aplikacją i/lub numerem telefonu, służącym do otrzymywania hasła jednorazowego w procesie rejestracji/logowania, Uczestnik powinien niezwłocznie dokonać zgłoszenia tego faktu Organizatorowi za pośrednictwem Helpdesk

8.6. Organizator zaleca, aby w przypadku zakończenia korzystania z danego urządzenia mobilnego przez Uczestnika, przed przekazaniem urządzenia osobie trzeciej usunąć z niego Aplikację poprzez jej odinstalowanie.

8.7. Organizator informuje, że dokłada należytej staranności w celu zapewnienia wysokiego poziomu bezpieczeństwa teleinformatycznego Aplikacji i danych Uczestników. Jednakże Organizator wskazuje, że ze względu na specyfikę technologii informatycznych w przyszłości może zostać ujawniona podatność Aplikacji na określone zagrożenia. Z tego względu Organizator zaleca dokonywanie aktualizacji Aplikacji oraz wskazuje, że może od czasu do czasu wydawać komunikaty zawierające zalecenia dotyczące zasad bezpieczeństwa związanych z korzystaniem z Aplikacji.

9. REKLAMACJE

9.1. Organizator odpowiada za zgodność z umową usług cyfrowych świadczonych w oparciu o niniejszy Regulamin na zasadach określonych w ustawie z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta. Wszelkie reklamacje dotyczące Aplikacji i Programu powinny być zgłaszane Organizatorowi na piśmie na adres Organizatora: Enata Bread Sp. z o.o. ul. Klimczaka 1, 02-797 Warszawa - z dopiskiem na kopercie – „ Program Gorąco Polecam – reklamacja”, lub na adres poczty elektronicznej: lojalni@goraco-polecam.pl- Zgłaszając reklamację należy podać imię, nazwisko, numer telefonu, adres do korespondencji/adres e-mail, rodzaj i datę wystąpienia przyczyny reklamacji oraz przyczyny uzasadniające reklamację.

9.2. Organizator rozpatruje reklamacje w terminie do 14 dni roboczych od daty zgłoszenia reklamacji.

9.3. Sposób komunikowania się z osobą wnoszącą reklamację zależy od sposobu zgłoszenia reklamacji. W przypadku przesłania reklamacji w formie pisemnej Organizator również odpowiada na reklamacje pisemnie, w przypadku przesłania reklamacji w formie elektronicznej, Organizator odpowiada na nią w formie elektronicznej, o ile osoba składająca reklamację nie zażyczyła sobie otrzymania odpowiedzi w formie pisemnej lub też forma udzielenia odpowiedzi nie wynika z obowiązujących powszechnie przepisów prawa.

9.4. W uzasadnionych przypadkach Organizator może zwrócić się do Uczestnika z wnioskiem o uzupełnienia reklamacji lub udzielenie dodatkowych wyjaśnień niezbędnych do jej rozpatrzenia.

9.5. Organizator rozpatruje reklamacje na podstawie obowiązujących przepisów prawa i postanowień niniejszego Regulaminu, przy czym w przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do zgodności postanowień Regulaminu z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, Organizator kierował będzie się bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

9.6. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) Nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Organizator informuje, że pod adresem: <https://ec.europa.eu/consumers/odr> jest dostępna internetowa platforma ODR, służąca do pozasądowego rozstrzygania sporów pomiędzy konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej, chcącymi korzystać z pozasądowych metod rozstrzygania sporów dotyczących

zobowiązań umownych wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług.

9.7. Organizator informuje, że o ile taki obowiązek nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, Organizator nie korzysta z pozasądowych sposobów dochodzenia roszczeń (pozasądowego rozwiązywania sporów) i nie zobowiązuje się do korzystania z platformy ODR, o której mowa w pkt 9.6. powyżej.

10. REZYGNACJA Z PROGRAMU, ZABLOKOWANIE ORAZ USUNIĘCIE KONTA

10.1. Uczestnik w każdej chwili bez podania powodów może zrezygnować z udziału w Programie, co jest równoznaczne z odstąpieniem od zawartej w tym zakresie umowy. Niezależnie od procedury rezygnacji z Programu opisanej poniżej, Uczestnik może złożyć Organizatorowi oświadczenie o odstąpieniu od Umowy w formie pisemnej, korzystając ze wzoru określonego w Załączniku do niniejszego Regulaminu lub w przypadku Uczestnika, który podał i potwierdził adres email powiązany z Kontem Uczestnika, poprzez przesłanie wiadomości email z podanego adresu, ewentualnie poprzez przesłanie wiadomości sms z numeru użytego w procesie rejestracji.

10.2. Kliknięcie ikonki „Usuń Konto” w Aplikacji powoduje niezwłoczne wygenerowanie komunikatu z informacją o skutkach usunięcia Konta m.in.: o utracie możliwości skorzystania z wszelkich bonusów przyznanych w Programie m.in. utracie Smacoinów i zgromadzonych Kuponów jakie Uczestnik uzyskał w Programie. Uczestnik jest jednocześnie proszony o potwierdzenie rezygnacji z Uczestnictwa w Programie.

10.3. W celu potwierdzenia rezygnacji z Programu Uczestnik korzystający z Aplikacji powinien niezwłocznie kliknąć ikonkę „usuń konto” wyświetloną w Aplikacji. Co kończy procedurę usuwania Konta i rezygnacji z Programu.

10.4. Uczestnik, który zrezygnował z udziału w Programie, może przystąpić do niego na nowo, rejestrując się do Programu zgodnie z postanowieniami Regulaminu.

10.5. Odinstalowanie Aplikacji nie oznacza rezygnacji ani odstąpienia od udziału w Programie. Jeżeli Uczestnik odinstalował Aplikację powinien skontaktować się z Organizatorem za pośrednictwem wiadomości e-mail na adres lojalni@goraco-polecam.pl i dokończyć procedurę odstąpienia lub złożyć oświadczenie o odstąpieniu. W przypadku nieprzeprowadzenia przez Użytkownika w sposób określony powyżej procedury rezygnacji z udziału w Programie, nawet w przypadku zmiany numeru telefonu, podany w procesie rejestracji numer pozostaje powiązany z Kontem Uczestnika.

10.6. Organizator zastrzega sobie możliwość zablokowania Konta Uczestnika w przypadku uzasadnionego podejrzenia naruszenia przez tego Uczestnika Regulaminu, w szczególności w sytuacji, gdy ww. naruszenie Regulaminu doprowadzić mogło lub ma na celu nienależne naliczanie Smacoinów, czy bezpodstawne uzyskanie Kuponu za Smacoiny, jak również w przypadku dokonania rejestracji z naruszeniem Regulaminu. O dokonanym zablokowaniu Konta i jego podstawie Uczestnik jest powiadamiany w Aplikacji, za pośrednictwem wiadomości SMS lub adres e-mail.

10.7. Blokada Konta o jakiej mowa w ust. 10.6. następuje na czas niezbędny do wyjaśnienia wątpliwości stanowiących podstawę jej dokonania, jednak nie na dłużej niż 30 dni, o czym Uczestnik zostanie poinformowany w wiadomości SMS. W okresie blokady konta Uczestnik nie może brać udziału w Programie, w tym nie są naliczane mu Smacoiny za dokonywane zakupy ani z innych

tytułów i nie może korzystać z Kuponów za Smacoiny, ani innych akcji promocyjnych skierowanych do użytkowników Aplikacji. Blokada może być ponowiona w przypadku braku wyjaśnienia wątpliwości.

10.8. W przypadku stwierdzenia rażących lub powtarzających się naruszeń Regulaminu, w szczególności naruszenia polegającego na tym, że Uczestnik złożył niezgodne z prawdą oświadczenie co do spełniania warunków uczestnictwa w Programie (w szczególności nie ma ukończonego 18-go roku życia) Organizator, może trwale usunąć Konto tego Uczestnika bez możliwości ponownej Rejestracji nowego Konta z wykorzystaniem tego samego numeru telefonu, co w przypadku Konta usuniętego, w okresie do 24 miesięcy.

10.9. Wątpliwości dotyczące odliczania nienależnie lub nieprawidłowo naliczonych Punktów, dezaktywowanych Kuponów za Smacoiny lub zablokowania czy usunięcia Konta, Uczestnik może wyjaśnić przez kontakt z Helpdeskiem lub w ramach procedury reklamacyjnej.

10.10. Po usunięciu konta Uczestnik może ponownie dokonać Rejestracji po upływie co najmniej 7 dni, z zastrzeżeniem ust. 10.8.

11. PRZEPISY KOŃCOWE

11.1. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany niniejszego Regulaminu w trakcie trwania Programu z ważnych przyczyn tj.:

- konieczności dostosowania postanowień Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa, orzeczeń organów państwowych lub sądów;
- zmian w zakresie dostępnych technologii, standardów technicznych, a także w zakresie funkcjonalności Programu i/lub Aplikacji;
- umożliwienie przyznania Użytkownikom dodatkowych korzyści;
- zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom;
- usunięcie niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu;
- aktualizacja danych wskazanych w Regulaminie;
- zmiany wysokości kwoty wydanej na zakupy, za którą przyznawane są Smacoiny lub określonych w Regulaminie wartości obowiązujących limitów.

11.2. Zmiana Regulaminu nie może naruszać praw już nabytych przez Uczestników przed wprowadzeniem zmian. O wszelkich zmianach Regulaminu Programu lub świadczonej usługi Organizator powiadomi Uczestników w formie wiadomości SMS, lub wiadomości email oraz w Aplikacji, z co najmniej czternastodniowym wyprzedzeniem. Wprowadzenie zmian, o których mowa powyżej, nie będzie wiązać się z jakimikolwiek kosztami po stronie konsumenta. Uczestnik, który nie zgadza się na wprowadzane zmiany do Regulaminu, może w każdym czasie zrezygnować z udziału w Programie na zasadach określonych w pkt. 10.

11.3. O zakończeniu Programu Organizator powiadomi Uczestników w Aplikacji, a także w formie wiadomości e-mail lub wiadomości SMS z co najmniej sześćdziesięciodniowym wyprzedzeniem, przy czym Smacoiny Uczestnicy będą mogli gromadzić do trzydziestu dni przez zakończeniem Programu. Smacoiny i Kupony za Smacoiny zgromadzone na koncie Uczestnika, Uczestnik będzie mógł

wykorzystać do chwili zakończenia Programu. Po zakończeniu Programu, zostaną one bezpowrotnie zdezaktywowane.

11.4. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem stosuje się powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.

11.5. Organizator nieodpłatnie udostępnia Uczestnikowi niniejszy Regulamin przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną na stronie internetowej Organizatora, w Aplikacji Mobilnej lub na stronie internetowej Organizatora do której przekierowuje link przesyłany w wiadomości sms oraz jeśli został podany na adres e-mail, umożliwiając mu — pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu.

Załącznik Nr 1 do Regulaminu – Wzór oświadczenia Konsumenta

o odstąpieniu od umowy sprzedaży zawartej na odległość

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

Adresat :

ENATA BREAD Sp. z o.o.

ul. Franciszka Klimczaka 1

02-797 Warszawa

e-mail:

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie następującej usługi:

.....

– Imię i nazwisko konsumenta:

– Adres konsumenta:

Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej):

Data:

