

REGULAMIN APLIKACJI MOBILNEJ „MÓJ GRYCAN” I PROGRAMU LOJALNOŚCIOWEGO

Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z aplikacji mobilnej „**Mój Grycan**” oraz uczestnictwa w Programie Lojalnościowym. Znajdziesz tutaj w szczególności zasady dotyczące pobierania i korzystania z Aplikacji, zakładania i prowadzenia Konta, posługiwania się Kartą Lojalnościową, gromadzenia i wykorzystywania Punktów, zamawiania i realizacji Kuponów oraz korzystania z pozostałych funkcjonalności udostępnianych Użytkownikom.

Regulamin określa również rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Aplikacji, warunki zawarcia i rozwiązania umowy, zasady składania i rozpatrywania reklamacji, a także prawa i obowiązki Organizatora oraz Użytkowników.

Celem Regulaminu jest zapewnienie przejrzystych i bezpiecznych dla wszystkich Użytkowników zasad korzystania z Aplikacji i Programu Lojalnościowego. Przed utworzeniem Konta zapoznaj się z jego treścią. Akceptacja Regulaminu jest dobrowolna, lecz niezbędna do utworzenia Konta i korzystania z funkcjonalności Programu Lojalnościowego. W przypadku pojawienia się pytań dotyczących niniejszego Regulaminu, zapraszamy do kontaktu: mojgrycan@grycan.pl.

§ 1. Informacje ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem aplikacji mobilnej „Mój Grycan”, zasady prowadzenia programu lojalnościowego oraz prawa i obowiązki Organizatora i Użytkowników.
2. Organizatorem Programu, usługodawcą świadczącym usługi drogą elektroniczną oraz operatorem Aplikacji jest **Grycan Lodziarnie Firmowe sp. z o.o.** z siedzibą w Majdanie, adres: ul. Kwitnącej Wiśni 2, 05-462 Majdan, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0001142719, NIP: 5321956443, REGON: 141224960, o kapitale zakładowym w wysokości 51 000 zł (słownie: pięćdziesiąt jeden tysięcy złotych), adres e-mail do kontaktu: mojgrycan@grycan.pl, numer telefonu do kontaktu: +48 728 378 638.
3. Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi nieodpłatnie przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także na jego żądanie, w sposób umożliwiający pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie jego treści za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Użytkownik. Aktualny regulamin jest dostępny w Aplikacji, na stronie internetowej Organizatora pod adresem: www.grycan.pl oraz pod adresem: <https://grycan.landing-2.loyaltyclub.pl/lang/pl>. Każda kolejna wersja regulaminu jest publikowana jako odrębny plik oznaczony datą wejścia w życie, a wcześniejsze wersje pozostają zarchiwizowane i dostępne dla Użytkowników na stronie internetowej Organizatora.

4. Program rozpoczyna się 1 sierpnia 2026 r. i jest prowadzony przez czas nieoznaczony, z zastrzeżeniem postanowień dotyczących jego zakończenia.
5. Udział w Programie oraz korzystanie z podstawowych funkcjonalności Aplikacji są dobrowolne i bezpłatne. Użytkownik ponosi koszty transmisji danych wynikające z umowy zawartej z operatorem telekomunikacyjnym.

§ 2. Definicje

1. Aplikacja - nieodpłatna aplikacja mobilna „Mój Grycan”, przeznaczona do obsługi Programu i dostępna na urządzenia mobilne z systemem Android oraz iOS.
2. Konto - indywidualny profil Użytkownika w Aplikacji, umożliwiający identyfikację Użytkownika, korzystanie z Karty Lojalnościowej, sprawdzanie Salda oraz korzystanie z pozostałych funkcjonalności Aplikacji.
3. Karta Lojalnościowa - wirtualna karta automatycznie tworzona po skutecznym założeniu Konta, przypisana indywidualnie do Użytkownika i służąca do naliczania Punktów oraz korzystania z korzyści w Programie.
4. Kupon - elektroniczny kupon udostępniony na Koncie Użytkownika w Aplikacji, uzyskany w zamian za Punkty albo przyznany w ramach Programu lub Promocji Specjalnej, uprawniający do skorzystania z określonego rabatu, otrzymania produktu bez dodatkowej opłaty lub uzyskania innej korzyści na warunkach wskazanych w Aplikacji.
5. Organizator - podmiot wskazany w § 1 ust. 2 Regulaminu.
6. Punkt - jednostka rozliczeniowa w Programie, przyznawana na zasadach określonych w Regulaminie; Punkt nie jest pieniądzem elektronicznym, środkiem płatniczym ani instrumentem finansowym.
7. Program - program lojalnościowy prowadzony przez Organizatora za pośrednictwem Aplikacji.
8. Promocja Specjalna - czasowa akcja promocyjna prowadzona w ramach Programu na warunkach wskazanych w Aplikacji albo w odrębnym regulaminie, w szczególności umożliwiającą uzyskanie dodatkowych Punktów lub Kuponów.
9. Punkt Sprzedaży - własna lub franczyzowa Lodziarnia-Kawiarnia GRYCAN uczestnicząca w Programie, wskazana na aktualnej liście dostępnej w Aplikacji oraz na stronie www.grycan.pl.
10. Saldo - aktualna liczba Punktów zgromadzonych na Koncie Użytkownika.
11. Historia Konta – zakładka Aplikacji prezentująca wszystkie operacje związane z Kontem od dnia jego utworzenia, w szczególności naliczenie, wykorzystanie, korektę lub anulowanie Punktów. Użytkownik ma dostęp do Historii Konta przez cały okres prowadzenia Konta.
12. Zamówione Benefity - zakładka Aplikacji prezentująca Kupony uzyskane albo zamówione przez Użytkownika w zamian za Punkty lub przyznane w ramach Programu albo Promocji Specjalnej.
13. Użytkownik – osoba fizyczna korzystająca z Aplikacji. Postanowienia Regulaminu dotyczące Konta, Karty Lojalnościowej, Punktów, Kuponów i uczestnictwa w Programie stosuje się wyłącznie do Użytkownika, który skutecznie utworzył Konto.

14. Polityka Prywatności - dokument określający zasady przetwarzania danych osobowych oraz wykorzystywania technologii mobilnych i analitycznych w związku z Aplikacją i Programem.

§ 3. Zakres usług

1. Przedmiotem umowy zawieranej na podstawie Regulaminu jest nieodpłatne udostępnianie Użytkownikowi Aplikacji, utworzenie i prowadzenie Konta oraz umożliwienie uczestnictwa w Programie. Za pośrednictwem Aplikacji Organizator świadczy w szczególności następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a) utworzenie i prowadzenie Konta;
 - b) automatyczne utworzenie i udostępnienie indywidualnej Karty Lojalnościowej;
 - c) naliczanie Punktów i prezentowanie ich aktualnego Salda;
 - d) prezentowanie Historii Konta;
 - e) wymianę Punktów na Kupony, aktywowanie Kuponów oraz prezentowanie Zamówionych Benefitów;
 - f) prezentowanie dostępnych Kuponów oraz warunków korzystania z nich;
 - g) prezentowanie aktualnego menu i oferty Organizatora;
 - h) prezentowanie i wyszukiwanie Lodziarnio-Kawiarni GRYCAN na mapie;
 - i) udostępnianie informacji o promocjach i Promocjach Specjalnych;
 - j) prezentowanie listy Punktów Sprzedaży uczestniczących w Programie;
 - k) przysyłanie komunikatów dotyczących funkcjonowania Konta, Aplikacji i Programu za pośrednictwem wiadomości e-mail, wiadomości SMS lub powiadomień push, zależnie od rodzaju komunikatu, danych kontaktowych podanych przez Użytkownika oraz dostępności danego kanału;
 - l) udostępnianie Regulaminu i Polityki Prywatności;
 - ł) umożliwienie kontaktu z Organizatorem i zgłaszania reklamacji.
2. Podstawowe funkcje Aplikacji są dostępne w szczególności w następujących zakładkach:
 - a) „Karta” - umożliwia wyświetlenie Karty Lojalnościowej oraz sprawdzenie aktualnego Salda Punktów;
 - b) „Historia Konta” - umożliwia sprawdzenie operacji dotyczących Punktów i Konta;
 - c) „Zamówione Benefity” - umożliwia sprawdzenie Kuponów uzyskanych albo zamówionych w zamian za Punkty lub przyznanych w ramach Programu albo Promocji Specjalnej;
 - d) zakładki dotyczące menu i oferty - umożliwiają zapoznanie się z aktualnie prezentowanymi produktami i ofertami;
 - e) „Profil” → „Profil użytkownika” → „Twoje dane” - umożliwia przeglądanie i aktualizowanie danych Konta oraz udzielanie, zmianę i wycofywanie zgód marketingowych; funkcja usunięcia Konta jest dostępna po wybraniu kolejno: „Profil” → „Profil użytkownika” → „Usuń konto”.
3. Menu i oferta prezentowane w Aplikacji mają charakter informacyjny. Dostępność produktów i zakres oferty mogą zależeć od Punktu Sprzedaży, daty, pory dnia, stanów

magazynowych lub wybranego kanału sprzedaży, chyba że w Aplikacji wyraźnie wskazano inaczej.

4. Aplikacja nie służy do dokonywania płatności ani zawierania umów sprzedaży. Umowa sprzedaży produktów jest zawierana odrębnie w Punkcie Sprzedaży na zasadach właściwych dla danego kanału sprzedaży. Kupon uzyskany w Aplikacji może obniżyć cenę tej transakcji, ale nie zastępuje zawarcia ani wykonania umowy sprzedaży.
5. Aplikacja nie umożliwia Użytkownikom publicznego publikowania, udostępniania ani rozpowszechniania treści, w szczególności komentarzy, opinii, zdjęć, filmów, plików lub wpisów widocznych dla innych Użytkowników. Dane wpisywane w formularzach Konta, reklamacji lub kontaktu są wykorzystywane wyłącznie do obsługi danej funkcji i nie są publicznie prezentowane.
6. Lista aktualnie dostępnych funkcjonalności może zależeć od wersji Aplikacji, systemu operacyjnego urządzenia oraz zakresu usług udostępnianych przez Organizatora.
7. Aplikację można pobrać i zainstalować z Google Play oraz App Store. Pobranie Aplikacji, utworzenie Konta i korzystanie z Programu są bezpłatne, z zastrzeżeniem kosztów transmisji danych ponoszonych zgodnie z umową Użytkownika z operatorem telekomunikacyjnym. Dostawcy sklepów z aplikacjami nie są Organizatorem Programu ani stroną umowy zawieranej pomiędzy Organizatorem a Użytkownikiem.
8. Z funkcji informacyjnych Aplikacji, obejmujących w szczególności menu, ofertę, mapę Punktów Sprzedaży oraz dostęp do Regulaminu i Polityki Prywatności, można korzystać bez utworzenia Konta i bez logowania. Utworzenie Konta i zalogowanie są natomiast niezbędne do korzystania z Karty Lojalnościowej, gromadzenia i wykorzystywania Punktów, aktywowania Kuponów, przeglądania Historii Konta oraz korzystania z Zamówionych Benefitów.
9. Wsparcie techniczne, obsługę reklamacji oraz odpowiedzialność za świadczenie usług za pośrednictwem Aplikacji zapewnia Organizator.

§ 4. Wymagania techniczne

1. Do pobrania, instalacji i prawidłowego korzystania z Aplikacji niezbędne są łącznie: urządzenie mobilne typu smartfon lub tablet z systemem Android w wersji co najmniej 7.0 albo iOS w wersji co najmniej 15.0, dostęp do Internetu, konto w Google Play albo App Store wymagane do pobrania Aplikacji, odpowiednia ilość wolnej pamięci oraz zainstalowana aktualna wersja Aplikacji. Utworzenie Konta, logowanie i korzystanie z funkcjonalności Programu wymagają dodatkowo posiadania aktywnego numeru telefonu komórkowego umożliwiającego odbieranie wiadomości SMS.
2. Aplikacja jest przeznaczona przede wszystkim do korzystania na smartfonach. Może być również używana na tabletach spełniających wymagania techniczne, jednak sposób wyświetlania poszczególnych elementów lub ich układ może różnić się od wersji prezentowanej na smartfonie.
3. Aplikację należy pobierać wyłącznie z oficjalnej strony Aplikacji w Google Play albo App Store i instalować zgodnie z instrukcjami właściwego sklepu oraz systemu operacyjnego. Organizator nie gwarantuje prawidłowego działania kopii Aplikacji pozyskanych z innych źródeł lub zmodyfikowanych przez osoby trzecie.

4. Na urządzeniu niespełniającym minimalnych wymagań technicznych Aplikacja może nie zostać zainstalowana, uruchomiona albo może działać w ograniczonym zakresie. Poszczególne funkcje wymagają aktywnego połączenia z Internetem; brak połączenia może uniemożliwiać w szczególności aktualizację Salda, aktywowanie Kuponu, wyświetlenie aktualnej oferty lub uwierzytelnienie Konta.
5. Niektóre funkcjonalności Aplikacji mogą wymagać udzielenia dostępu do wybranych funkcji urządzenia, w szczególności do:
 - a) aparatu - w celu skanowania kodów QR lub kodów kreskowych;
 - b) galerii urządzenia – w celu dodawania zdjęć lub innych załączników do zgłoszeń kierowanych do Organizatora;
 - c) lokalizacji urządzenia podczas korzystania z Aplikacji – w celu wyświetlania pozycji Użytkownika na mapie oraz wyszukiwania najbliższych Punktów Sprzedaży;
 - d) powiadomień – w celu otrzymywania komunikatów dotyczących Konta, Aplikacji, Programu lub po uzyskaniu wymaganej zgody, treści marketingowych.
6. Użytkownik może udzielać i cofać poszczególne uprawnienia w ustawieniach urządzenia. Odmowa udzielenia albo cofnięcie danego uprawnienia może uniemożliwić lub ograniczyć korzystanie z funkcjonalności, która wymaga takiego dostępu, ale nie wpływa na możliwość korzystania z pozostałych funkcji Aplikacji.
7. Organizator udostępnia aktualizacje niezbędne do zachowania zgodności aplikacji z umową, zapewnienia jej bezpieczeństwa i prawidłowego działania, a także może udostępniać inne aktualizacje rozwijające lub zmieniające jej funkcjonalności. Jeżeli zainstalowanie aktualizacji jest wymagane do dalszego korzystania z Aplikacji, po jej uruchomieniu Użytkownikowi zostanie wyświetlony komunikat informujący o konieczności dokonania aktualizacji. Komunikatu nie można zamknąć ani pominąć, a Użytkownik może za jego pośrednictwem przejść bezpośrednio do właściwego sklepu z aplikacjami i pobrać aktualną wersję Aplikacji. Do czasu zainstalowania wymaganej aktualizacji korzystanie z Aplikacji może być niemożliwe.
8. Organizator może czasowo ograniczyć dostępność Aplikacji z powodu planowanych prac technicznych, aktualizacji, awarii, zdarzeń związanych z bezpieczeństwem lub przyczyn niezależnych od Organizatora. O planowanych przerwach Organizator poinformuje Użytkowników z odpowiednim wyprzedzeniem, o ile będzie to możliwe ze względu na charakter i pilność prac, za pośrednictwem Aplikacji, wiadomości SMS, powiadomienia push, strony internetowej lub innego dostępnego kanału.
9. Użytkownik jest zobowiązany korzystać z Aplikacji zgodnie z prawem, Regulaminem i jej przeznaczeniem. Zakazane jest dostarczanie za pośrednictwem Aplikacji treści o charakterze bezprawnym, w szczególności w polach danych, formularzach, zgłoszeniach lub korespondencji, a także treści naruszających prawa osób trzecich, dobra osobiste, prawa własności intelektualnej lub bezpieczeństwo systemów. Zakazane jest również ingerowanie w kod lub zabezpieczenia Aplikacji, automatyzowanie operacji, obchodzenie mechanizmów naliczania Punktów oraz wykorzystywanie błędów technicznych.
10. W razie stwierdzenia naruszenia, o którym mowa w ust. 9, Organizator może odmówić przyjęcia treści o charakterze bezprawnym, zabezpieczyć dowody naruszenia albo czasowo zablokować Konto, zgodnie z zasadami określonymi w § 13.
11. Użytkownik powinien zabezpieczyć urządzenie i dane dostępowe do Konta przed nieuprawnionym dostępem oraz niezwłocznie poinformować Organizatora o podejrzeniu przejęcia Konta.

§ 5. Rejestracja Konta

1. Uczestnikiem Programu może być wyłącznie osoba fizyczna będąca konsumentem, która ukończyła 18 lat i posiada pełną zdolność do czynności prawnych. Akceptując Regulamin, Użytkownik potwierdza spełnienie tych warunków.
2. Warunkiem utworzenia Konta i przystąpienia do Programu jest:
 - a) pobranie i zainstalowanie Aplikacji;
 - b) podanie aktywnego numeru telefonu komórkowego;
 - c) wpisanie kodu weryfikacyjnego przesłanego na podany numer telefonu w wiadomości SMS;
 - d) zapoznanie się z Regulaminem i jego obowiązkowe zaakceptowanie;
 - e) zapoznanie się z Polityką Prywatności i potwierdzenie zapoznania się z jej treścią;
 - f) podjęcie dobrowolnej decyzji w sprawie zgody lub zgód na przysyłanie informacji handlowych, w tym marketingu bezpośredniego, za pośrednictwem kanałów udostępnionych w Aplikacji, w szczególności wiadomości SMS, połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej lub powiadomień push.
3. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną zostaje zawarta z chwilą skutecznego zweryfikowania numeru telefonu, zaakceptowania Regulaminu i utworzenia Konta. Umowa jest zawierana na czas nieoznaczony.
4. Przed utworzeniem konta użytkownik otrzymuje możliwość zapoznania się z treścią regulaminu i jego zaakceptowania. Akceptacja regulaminu jest warunkiem utworzenia konta. Po utworzeniu konta aktualna wersja regulaminu jest dostępna w aplikacji w zakładce „Profil” → „Regulamin aplikacji”. W przypadku zmiany regulaminu użytkownik zostanie poinformowany o zmianie za pośrednictwem aplikacji i poproszony o zaakceptowanie jego nowej wersji. Od dnia wejścia zmian w życie w aplikacji udostępniana jest aktualnie obowiązująca wersja regulaminu.
5. Po utworzeniu Konta w Aplikacji automatycznie tworzona jest indywidualna Karta Lojalnościowa przypisana do Użytkownika, na której zapisywane są Punkty.
6. Przy zakładaniu Konta Użytkownik podaje numer telefonu komórkowego, który podlega weryfikacji za pomocą kodu przesłanego w wiadomości SMS. Po utworzeniu Konta Użytkownik może uzupełnić dane profilu. Imię i adres e-mail są polami wymaganymi podczas edytowania profilu i są oznaczone w Aplikacji gwiazdką. Brak uzupełnienia imienia i adresu e-mail nie ogranicza możliwości korzystania z programu, w tym gromadzenia punktów, wymiany punktów na kupony oraz korzystania z kuponów.
7. Użytkownik jest zobowiązany podawać dane prawdziwe, kompletne i aktualne oraz aktualizować je w razie zmiany. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości przekazania Użytkownikowi informacji dotyczących Konta, Programu, zmian Regulaminu lub bezpieczeństwa Aplikacji, jeżeli jest on wyłącznym następstwem podania przez Użytkownika nieprawidłowych albo nieaktualnych danych lub niewykonania obowiązku ich aktualizacji.
8. Użytkownik uczestniczy w Programie osobiście i może korzystać z jednego Konta. Utworzenie nowego Konta w sytuacji trwałej utraty dostępu do numeru telefonu, o której mowa w § 6 ust. 3, nie stanowi naruszenia tego ograniczenia. Konto, Karta Lojalnościowa, Punkty i Kupony mają charakter osobisty i nie mogą być odpłatnie ani nieodpłatnie

udostępniane, zbywane, przenoszone na inną osobę ani wykorzystywane za pośrednictwem przedstawiciela.

9. Dostęp do Konta jest zabezpieczony za pomocą numeru telefonu oraz kodu jednorazowego lub innego mechanizmu uwierzytelniania udostępnionego w Aplikacji. Użytkownik powinien chronić urządzenie, kartę SIM i kody weryfikacyjne przed dostępem osób nieuprawnionych.
10. Wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji marketingowych nie jest warunkiem utworzenia Konta ani uczestnictwa w Programie. Użytkownik może w każdym czasie udzielić zgody, zmienić ustawienia zgód albo je wycofać w Aplikacji, wybierając kolejno: „Profil” → „Profil użytkownika” → „Twoje dane”. Wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem działań podjętych przed jej wycofaniem.

§ 6. Obsługa Konta

1. Użytkownik może korzystać z funkcjonalności Konta po skutecznym uwierzytelnieniu numeru telefonu w sposób udostępniony w Aplikacji.
2. Użytkownik jest odpowiedzialny za ochronę urządzenia, numeru telefonu, karty SIM i kodów weryfikacyjnych oraz za działania wykonane z użyciem Konta, chyba że działania te nastąpiły z przyczyn, za które Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności.
3. Konto jest przypisane do numeru telefonu podanego przez użytkownika podczas rejestracji. W przypadku trwałej utraty dostępu do tego numeru telefonu lub jego zmiany organizator, ze względów bezpieczeństwa oraz braku możliwości wiarygodnego potwierdzenia, że osoba zgłaszająca jest uprawniona do konta, nie zapewnia możliwości odzyskania dostępu do dotychczasowego konta, przypisania go do nowego numeru telefonu ani przeniesienia punktów, kuponów, historii konta lub innych korzyści na inne konto. W celu dalszego korzystania z Programu Użytkownik musi utworzyć nowe Konto przy użyciu aktualnego numeru telefonu. Żądanie usunięcia dotychczasowego, niedostępnego konta może zostać złożone na zasadach określonych w § 14. Organizator może zażądać dodatkowych informacji niezbędnych do potwierdzenia, że żądanie pochodzi od osoby uprawnionej.
4. Organizator może czasowo zablokować dostęp do Konta, gdy jest to konieczne dla ochrony Użytkownika, bezpieczeństwa Aplikacji lub Programu, w szczególności w przypadku podejrzenia przejęcia Konta, oszustwa lub manipulacji Salda. Organizator poinformuje Użytkownika o blokadzie i jej przyczynie, o ile nie sprzeciwiają się temu względy bezpieczeństwa lub przepisy prawa.
5. Blokada Konta nie powoduje automatycznej utraty Punktów. Punkty mogą zostać skorygowane lub anulowane wyłącznie w zakresie, w jakim zostały naliczone nienależnie wskutek błędu, zwrotu transakcji lub naruszenia Regulaminu. Jeżeli Organizator uzna, że doszło do nienależnego naliczenia lub wykorzystania korzyści, poinformuje Użytkownika o przyczynie i zakresie korekty oraz o możliwości złożenia reklamacji.
6. Jeżeli postępowanie wyjaśniające nie potwierdzi naruszenia Regulaminu ani nienależnego uzyskania korzyści, Organizator niezwłocznie odblokuje Konto oraz cofnie korekty Punktów dokonane wyłącznie w związku z wyjaśnianą sprawą.
7. Konto może być aktywne jednocześnie wyłącznie na jednym urządzeniu. Zalogowanie się do Konta na innym urządzeniu powoduje automatyczne wylogowanie Konta na urządzeniu używanym wcześniej. Ponowne zalogowanie wymaga przejścia procesu uwierzytelnienia

udostępnionego w Aplikacji, w szczególności wpisania kodu weryfikacyjnego przesłanego na numer telefonu przypisany do Konta.

8. Po prawidłowym zalogowaniu Użytkownik może pozostać zalogowany do Konta również po zamknięciu Aplikacji. Ponowne wpisanie kodu weryfikacyjnego przesłanego w wiadomości SMS może być wymagane w szczególności po wylogowaniu z Konta, wyczyszczeniu danych Aplikacji, wygaśnięciu sesji, automatycznym wylogowaniu ze względów technicznych lub bezpieczeństwa albo przy logowaniu na innym urządzeniu.
9. Użytkownik może w każdej chwili wylogować się z Konta, korzystając z odpowiedniej funkcji dostępnej w Aplikacji w zakładce „Profil”, następnie „Profil użytkownika”, „Twoje dane” i „Wyloguj się”.

§ 7. Punkty Sprzedaży

1. Punkty można gromadzić i wykorzystywać wyłącznie we własnych i franczyzowych Lodziarnio-Kawiarniach GRYCAN uczestniczących w Programie. Aktualna lista Punktów Sprzedaży jest dostępna w Aplikacji oraz na stronie www.grycan.pl.
2. Program nie obejmuje innych lokali i punktów handlowych, które sprzedają produkty marki Grycan, lecz nie są własnymi ani franczyzowymi Lodziarnio-Kawiarniami GRYCAN wskazanymi na liście Punktów Sprzedaży w Aplikacji.
3. Punkty są przyznawane za zakupy dokonane bezpośrednio w Punktach Sprzedaży, po prawidłowym przedstawieniu lub zeskanowaniu Karty Lojalnościowej przed zakończeniem transakcji.
4. Punkty mogą być przyznawane również za zakupy zamówione za pośrednictwem sklepu internetowego Organizatora z opcją odbioru osobistego w Punkcie Sprzedaży, jeżeli sprzedaż jest finalizowana w tym Punkcie Sprzedaży, a Użytkownik umożliwi zeskanowanie Karty Lojalnościowej przed zakończeniem transakcji.
5. Punkty nie są przyznawane za:
 - a) zakupy dokonane w sklepie internetowym sklep.grycan.pl z wybraną opcją „dostawa do domu”;
 - b) zakupy dokonane za pośrednictwem aplikacji lub serwisu zewnętrznych platform, takich jak Uber Eats;
 - c) transakcje dokonane w innych kanałach sprzedaży, jeżeli w Aplikacji lub zasadach danego kanału wyraźnie wskazano, że nie są one objęte Programem;
 - d) transakcje, w których przy płatności za zamówienie w całości lub w części wykorzystano bon wartościowy lub talon wartościowy identyfikowany za pomocą kodu alfanumerycznego albo zastosowano kartę rabatową, inną niż Karta Lojalnościowa, identyfikowaną za pomocą takiego kodu. W takich przypadkach, ze względu na ograniczenia techniczne systemu sprzedażowego, nie jest możliwe przypisanie numeru Karty Lojalnościowej do rachunku, a Punkty nie są naliczane.
6. Organizator może czasowo wyłączyć z naliczania Punktów określone produkty, usługi, opłaty lub transakcje, jeżeli informacja o wyłączeniu zostanie przekazana Użytkownikowi przed dokonaniem zakupu, w szczególności w Aplikacji, przy kasie lub w regulaminie danej promocji.

§ 8. Naliczanie Punktów

1. Punkty są naliczane od chwili skutecznego utworzenia Konta. Zakupy dokonane przed rejestracją nie uprawniają do otrzymania Punktów.
2. Za każde pełne 1,00 zł (jeden złoty) brutto wydane w ramach transakcji objętej Programem Użytkownik otrzymuje 1 (jeden) Punkt.
3. Podstawą naliczenia Punktów jest łączna kwota brutto faktycznie zapłacona przez Użytkownika i wykazana na paragonie fiskalnym w ramach transakcji objętej Programem, po uwzględnieniu zastosowanych Kuponów, rabatów i innych obniżek, z zastrzeżeniem transakcji wyłączonych z naliczania Punktów na podstawie § 7 ust. 5. Punkty są naliczane również od dodatkowych opłat i innych należności związanych z transakcją, o ile zostały one ujęte na paragonie fiskalnym i nie zostały wyraźnie wyłączone z Programu.
4. Punkty są naliczane na Konto automatycznie niezwłocznie po zakończeniu transakcji, jednak w przypadku opóźnień technicznych mogą zostać uwidocznione w Saldzie w terminie do 24 godzin.
5. Warunkiem naliczenia Punktów jest skuteczne przypisanie Karty Lojalnościowej do rachunku przed fiskalizacją lub ostatecznym zatwierdzeniem transakcji, poprzez zeskanowanie Karty albo ręczne wprowadzenie jej numeru w systemie kasowym. Jeżeli Karta Lojalnościowa nie zostanie przypisana do rachunku przed zakończeniem transakcji, Punkty nie zostaną naliczone i co do zasady nie mogą zostać dodane wstecznie na podstawie paragonu ani innego potwierdzenia zakupu. Zasada ta nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji, jeżeli Karta została prawidłowo przedstawiona lub jej numer został prawidłowo wprowadzony, lecz Punkty nie zostały naliczone z powodu błędu Aplikacji, systemu Organizatora lub urządzeń wykorzystywanych w Punkcie Sprzedaży.
6. Jeżeli przed zakończeniem transakcji nie jest możliwe zeskanowanie Karty Lojalnościowej albo zastosowanie wcześniej aktywowanego Kuponu, Użytkownik powinien niezwłocznie poinformować o tym obsługę Punktu Sprzedaży. Obsługa podejmie próbę ponownego odczytania Karty lub Kuponu, a jeżeli zeskanowanie Karty nie jest możliwe, może ręcznie wprowadzić do systemu kasowego numer Karty Lojalnościowej przypisanej do Konta Użytkownika. Jeżeli prawidłowa identyfikacja Użytkownika przed zakończeniem transakcji nadal nie jest możliwa, Użytkownik może złożyć reklamację na zasadach określonych w Regulaminie. Po potwierdzeniu, że brak naliczenia Punktów albo realizacji Kuponu wynikał z nieprawidłowego działania Aplikacji, systemu Organizatora lub urządzeń wykorzystywanych w Punkcie Sprzedaży, Organizator odpowiednio skoryguje Saldo, przywróci Kupon, przedłuży jego ważność albo przyzna równoważny Kupon.
7. Punkty są ważne bezterminowo, z zastrzeżeniem ich anulowania w przypadkach określonych w Regulaminie, w szczególności po usunięciu Konta, zwrocie zakupu lub stwierdzeniu nienależnego naliczenia.
8. Punkty nie są środkami pieniężnymi, pieniądzem elektronicznym, instrumentem płatniczym, instrumentem finansowym ani wirtualną walutą. Nie podlegają wypłacie w gotówce, zwrotowi na rachunek bankowy ani wymianie na środki pieniężne. Nie mogą być sprzedawane, дарowane, dziedziczone, przenoszone na inne Konto ani stanowić przedmiotu zabezpieczenia. Punkty są wyłącznie jednostkami rozliczeniowymi Programu i mogą zostać wykorzystane tylko na zasadach określonych w Regulaminie.
9. Organizator może przyznawać dodatkowe Punkty w ramach Promocji Specjalnych. Warunki ich przyznania, w tym ewentualne ograniczenia lub termin wykorzystania korzyści

uzyskanych w promocji, są każdorazowo wskazywane w Aplikacji lub odrębnym regulaminie.

10. W razie oczywistego błędu technicznego, podwójnego naliczenia lub innego nienależnego przyznania Punktów Organizator może skorygować Saldo po poinformowaniu Użytkownika o przyczynie korekty.

§ 9. Korekta Salda

1. W przypadku anulowania transakcji, odstąpienia od umowy sprzedaży, zwrotu ceny albo zwrotu produktu Punkty przyznane za tę transakcję zostaną anulowane w całości lub w części odpowiadającej wartości zwrotu.
2. Jeżeli Użytkownik wykorzystał Punkty, zanim wystąpiła podstawa do ich anulowania lub korekty, Organizator może dokonać odpowiedniej korekty Salda poprzez odjęcie Punktów przypisanych do Konta. Korekta może spowodować pomniejszenie Salda poniżej zera. Do czasu wyrównania ujemnego Salda Użytkownik nie może wymieniać Punktów na Kupony ani korzystać z innych korzyści, których uzyskanie wymaga odpowiedniej liczby Punktów.
3. W przypadku częściowego zwrotu Punkty są korygowane proporcjonalnie do kwoty zwróconej Użytkownikowi, z uwzględnieniem zasad zaokrąglania wskazanych w § 8 ust. 2.
4. Jeżeli po aktywowaniu Kuponu transakcja nie zostanie zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Organizatora lub Punktu Sprzedaży, w szczególności z powodu braku produktu objętego Kuponem, Kupon nie zostaje automatycznie ponownie udostępniony na Koncie. Po zgłoszeniu sprawy przez Użytkownika i potwierdzeniu jej okoliczności Organizator przywróci na Saldo liczbę Punktów wykorzystanych do uzyskania tego Kuponu.
5. W przypadku zwrotu produktu nabytego z wykorzystaniem Kuponu Użytkownik otrzymuje zwrot kwoty rzeczywiście zapłaconej za zwracany produkt. Wartość Kuponu nie podlega wypłacie w pieniądzu. Jeżeli zwrot wynika z uznanej reklamacji albo z przyczyn leżących po stronie organizatora lub punktu sprzedaży, organizator przyzna Użytkownikowi świadczenie odpowiadające wartości wykorzystanego kuponu. W pozostałych przypadkach zasady przywrócenia kuponu mogą wynikać z warunków danego kuponu lub polityki zwrotów właściwej dla danego punktu sprzedaży.
6. Użytkownik może zgłosić nieprawidłowość dotyczącą Salda lub Historii Konta zgodnie z procedurą reklamacyjną. Dla sprawnego wyjaśnienia zgłoszenia zaleca się dołączenie paragonu lub innego potwierdzenia zakupu.

§ 10. Kupony

1. Użytkownik może wymieniać Punkty na Kupony dostępne w katalogu w Aplikacji, pod warunkiem posiadania wystarczającego Salda oraz spełnienia warunków wskazanych przy danym Kuponie.
2. Liczba Punktów wymagana do uzyskania danego Kuponu, okres jego ważności, Punkty Sprzedaży i produkty objęte Kuponem, rodzaj oraz wysokość przysługującej korzyści, a także zasady realizacji są prezentowane w Aplikacji przed dokonaniem wymiany.

3. Wymiana Punktów powoduje automatyczne pomniejszenie Salda o liczbę Punktów wskazaną przy danym Kuponie oraz umieszczenie uzyskanego Kuponu w zakładkach „Zamówione Benefity” i „Historia Konta”.
4. W celu wykorzystania Kuponu Użytkownik powinien, przed zakończeniem transakcji w Punkcie Sprzedaży, aktywować wybrany Kupon w Aplikacji, a następnie wyświetlić i umożliwić obsłudze zeskanowanie swojej Karty Lojalnościowej. Aktywny Kupon przypisany do Konta zostanie zastosowany do transakcji, jeżeli spełnione są warunki wskazane przy Kuponie.
5. Aktywowanie Kuponu jest czynnością nieodwracalną. Po aktywowaniu Użytkownik nie może cofnąć aktywacji, wymienić Kuponu na inny Kupon ani żądać zwrotu wykorzystanych Punktów wyłącznie z powodu zmiany decyzji lub niewykorzystania Kuponu w terminie wskazanym przy jego aktywacji. Powyższe nie wyłącza prawa do złożenia reklamacji ani przywrócenia Punktów na zasadach określonych w § 9 ust. 4, jeżeli transakcja nie została zrealizowana z przyczyn leżących po stronie Organizatora lub Punktu Sprzedaży.
6. Kupon obniża cenę produktów objętych jego warunkami o wskazaną kwotę, procent albo wartość innej korzyści. Użytkownik jest zobowiązany zapłacić pozostałą po zastosowaniu Kuponu część ceny przy użyciu sposobu płatności akceptowanego w danym Punkcie Sprzedaży. Jeżeli zgodnie z warunkami danego Kuponu cena wszystkich objętych nim produktów zostanie obniżona do 0 zł, Użytkownik nie jest zobowiązany do zapłaty za te produkty.
7. Jeżeli Użytkownik nie aktywuje Kuponu albo nie umożliwi zeskanowania Karty Lojalnościowej przed zakończeniem transakcji, Kupon nie zostanie zastosowany. Rabat lub inna korzyść wynikająca z Kuponu nie mogą zostać przyznane wstecznie po zakończeniu transakcji, z wyjątkiem przypadku prawidłowej aktywacji i zeskanowania Karty, gdy Kupon nie został zastosowany z powodu błędu systemu Organizatora.
8. Kupon może być jednorazowy, ograniczony terminem ważności, dostępnością produktu, godzinami sprzedaży, określonym Punktem Sprzedaży albo innymi warunkami wskazanymi w Aplikacji. Bezterminowa ważność Punktów nie oznacza bezterminowej ważności Kuponów uzyskanych za Punkty.
9. Kupony mogą być łączone ze sobą w ramach jednej transakcji. Łączenie Kuponów z innymi promocjami, rabatami lub korzyściami jest możliwe, jeżeli warunki danej promocji, rabatu, korzyści lub Kuponu nie stanowią inaczej.
10. Liczba kuponów możliwych do wykorzystania w ramach jednej transakcji może podlegać ograniczeniom wskazanym w aplikacji, warunkach danego kuponu lub zasadach określonej oferty.
11. Jeżeli zastosowanie aktywowanego Kuponu jest niemożliwe z przyczyn leżących po stronie Organizatora lub Punktu Sprzedaży, Organizator, po potwierdzeniu okoliczności zgłoszenia, przywróci na Saldo Punkty wykorzystane do uzyskania Kuponu. Jeżeli Kupon został przyznany bez wymiany Punktów, Organizator przedłuży jego ważność albo przyzna Użytkownikowi równoważny Kupon.
12. Zmiana liczby Punktów wymaganej do uzyskania Kuponu działa na przyszłość i nie wpływa na Kupony już skutecznie wydane Użytkownikowi.

§ 11. Promocje Specjalne

1. Organizator może prowadzić Promocje Specjalne w ramach, których przyznawane są dodatkowe Punkty lub Kupony, w tym Kupony uprawniające do rabatów, gratisów lub innych korzyści.
2. Szczegółowe warunki Promocji Specjalnej, w szczególności okres jej trwania, krąg uprawnionych Użytkowników, produkty i Punkty Sprzedaży objęte promocją oraz zasady przyznawania i wykorzystywania korzyści, mogą zostać określone w Aplikacji albo w odrębnym regulaminie.
3. Komunikaty techniczne i informacje niezbędne do realizacji Programu mogą być przekazywane w Aplikacji, za pomocą wiadomości SMS, powiadomień push, a jeżeli Użytkownik podał adres e-mail także pocztą elektroniczną, niezależnie od zgód marketingowych, o ile są niezbędne do wykonania umowy lub zapewnienia bezpieczeństwa usług.
4. Aplikacja może przysyłać powiadomienia push dotyczące funkcjonowania Konta, Punktów, Kuponów, bezpieczeństwa Aplikacji, planowanych prac technicznych oraz innych informacji niezbędnych do wykonania umowy. Powiadomienia dotyczące aktualnych ofert, promocji lub innych treści marketingowych są przysyłane wyłącznie w zakresie dopuszczalnym przez obowiązujące przepisy i po uzyskaniu wymaganej zgody Użytkownika. Użytkownik może w każdym czasie włączyć albo wyłączyć powiadomienia push w ustawieniach swojego urządzenia, przy czym ich wyłączenie może ograniczyć możliwość otrzymywania bieżących komunikatów, ale nie pozbawia Użytkownika dostępu do Konta ani udziału w Programie.

§ 12. Prawa i obowiązki

1. Organizator zobowiązuje się świadczyć usługi z należytą starannością, zgodnie z Regulaminem i obowiązującymi przepisami prawa, utrzymywać Aplikację w stanie zgodnym z umową, zapewniać wymagane aktualizacje oraz rozpatrywać zgłoszenia i reklamacje Użytkowników.
2. Organizator jest uprawniony do prowadzenia planowanych prac technicznych, konserwacyjnych i aktualizacyjnych oraz do czasowego ograniczenia dostępu do Aplikacji w zakresie niezbędnym do ich wykonania. Organizator poinformuje o planowanej przerwie z odpowiednim wyprzedzeniem, o ile charakter albo pilność prac nie uniemożliwia wcześniejszego zawiadomienia.
3. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępności Aplikacji spowodowany prawidłowo zapowiedzianą przerwą techniczną, jeżeli jej zakres i czas trwania były uzasadnione koniecznością utrzymania, aktualizacji, bezpieczeństwa lub rozwoju Aplikacji. Postanowienie to nie wyłącza uprawnień Użytkownika wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów, w szczególności dotyczących zgodności usługi cyfrowej z umową.
4. Organizator nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Aplikacji lub jej nieprawidłowe działanie wynikające wyłącznie z przyczyn leżących po stronie Użytkownika, w szczególności z używania urządzenia lub systemu niespełniającego wymagań

technicznych, braku dostępu do Internetu, problemów z siecią telekomunikacyjną lub kartą SIM, niewłaściwej konfiguracji urządzenia, odmowy wymaganych uprawnień, niezainstalowania udostępnionej aktualizacji, działania złośliwego oprogramowania albo naruszenia zasad bezpieczeństwa przez Użytkownika.

5. Organizator nie odpowiada za zakłócenia spowodowane wyłącznie działaniem podmiotów trzecich, na które nie miał wpływu mimo zachowania należytej staranności, w szczególności operatorów telekomunikacyjnych lub zewnętrznych systemów płatniczych i kasowych. Organizator podejmie jednak rozsądne działania zmierzające do przywrócenia prawidłowego działania usług pozostających w jego zakresie odpowiedzialności.
6. Użytkownik ma prawo korzystać z Aplikacji i Programu na zasadach określonych w Regulaminie, uzyskiwać informacje o swoim Koncie, Saldzie, Kuponach i operacjach oraz składać reklamacje. Użytkownik jest zobowiązany podawać prawdziwe i aktualne dane, chronić dostęp do Konta, stosować się do instrukcji Aplikacji, skanować Kartę i aktywować Kupony przed zakończeniem transakcji oraz nie podejmować działań naruszających prawo, Regulamin lub bezpieczeństwo systemów.
7. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają ani nie ograniczają odpowiedzialności Organizatora w zakresie, w którym takie wyłączenie lub ograniczenie byłoby niedopuszczalne na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów o prawach konsumenta.

§ 13. Nadużycia i blokady

1. W przypadku stwierdzenia naruszenia Regulaminu, próby nienależnego uzyskania Punktów lub Kuponów, wykorzystania błędu technicznego, używania wielu kont, z wyjątkiem przypadku utworzenia nowego konta w związku z trwałą utratą dostępu do numeru telefonu, o którym mowa w § 5 ust. 8, posługiwania się cudzym Kontem, sprzedaży albo przekazywania korzyści lub innego działania sprzecznego z celem Programu Organizator może zastosować środek odpowiedni do rodzaju, skali i skutków naruszenia, w szczególności:
 - a) skorygować albo anulować Punkty naliczone błędnie lub nienależnie;
 - b) czasowo zablokować Konto na czas niezbędny do wyjaśnienia sprawy;
 - c) rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli naruszenie jest istotne, powtarzające się, umyślne albo zagraża bezpieczeństwu Aplikacji, Organizatora, Punktów Sprzedaży lub innych osób.
2. Przed rozwiązaniem umowy Organizator, o ile charakter naruszenia na to pozwala, wezwie Użytkownika do zaprzestania naruszeń lub złożenia wyjaśnień w odpowiednim terminie. W przypadkach pilnych Organizator może niezwłocznie zablokować Konto, a następnie przekazać Użytkownikowi uzasadnienie podjętej decyzji.
3. Środki podejmowane przez Organizatora powinny być proporcjonalne do rodzaju i skutków naruszenia. Korekta albo anulowanie Punktów może obejmować wyłącznie Punkty uzyskane błędnie, nienależnie lub z naruszeniem Regulaminu, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa stanowią inaczej.
4. Informacja o czasowej blokadzie Konta albo rozwiązaniu umowy zostanie przekazana Użytkownikowi w Aplikacji, wiadomością SMS, na podany adres e-mail albo na innym trwałym nośniku, wraz ze wskazaniem przyczyny podjętej decyzji oraz sposobu wniesienia

zastrzeżeń, o ile przepisy prawa lub względy bezpieczeństwa nie wyłączają albo nie ograniczają zakresu uzasadnienia.

5. Użytkownik może zakwestionować blokadę, korektę Salda albo rozwiązanie umowy, składając reklamację na zasadach określonych w § 15. Niezłożenie reklamacji nie pozbawia Użytkownika praw wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów.
6. Po skutecznym rozwiązaniu umowy i usunięciu Konta niewykorzystane Punkty i Kupony zostają anulowane, z wyjątkiem przypadków, w których przepisy prawa albo wynik rozpatrzenia reklamacji wymagają ich przywrócenia.

§ 14. Rezygnacja i odstąpienie

1. Użytkownik może w każdym czasie, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia opłat, rozwiązać umowę oraz zrezygnować z udziału w Programie przez usunięcie Konta.
2. Żądanie usunięcia Konta można zainicjować bezpośrednio w Aplikacji, wybierając kolejno: „Profil”, „Profil użytkownika” oraz „Usuń konto”.
3. Użytkownik może również złożyć żądanie usunięcia konta poza aplikacją, bez konieczności jej ponownego instalowania, za pośrednictwem strony internetowej dostępnej pod adresem: <https://grycan.landing-2.loyaltyclub.pl/lang/pl/delete-account>. Na stronie znajdują się informacje dotyczące sposobu złożenia żądania usunięcia konta, w tym możliwość przesłania go na adres e-mail: mojgrycan@grycan.pl.
4. Organizator może zastosować rozsądny mechanizm potwierdzenia, że żądanie usunięcia konta pochodzi od osoby uprawnionej, w szczególności poprzez kod jednorazowy przesłany na numer telefonu przypisany do konta, dodatkowe potwierdzenie w aplikacji albo przekazanie innych informacji umożliwiających powiązanie osoby składającej żądanie z kontem. Organizator może zwrócić się o przekazanie dodatkowych informacji wyłącznie w zakresie niezbędnym do bezpiecznej realizacji żądania.
5. Usunięcie Konta jest nieodwracalne i powoduje utratę niewykorzystanych Punktów i Kuponów. Ponowne zainstalowanie Aplikacji lub utworzenie nowego Konta nie powoduje ich przywrócenia.
6. Usunięcie Aplikacji z urządzenia nie jest równoznaczne z usunięciem Konta ani rezygnacją z Programu.
7. Jeżeli usunięcie Konta nie następuje automatycznie bezpośrednio po potwierdzeniu żądania, Organizator poinformuje Użytkownika o przewidywanym terminie realizacji żądania, a po usunięciu Konta przekaże mu potwierdzenie za pomocą dostępnego kanału komunikacji.
8. Po usunięciu Konta dane powiązane z Kontem są usuwane lub anonimizowane, z wyjątkiem danych, które Organizator jest uprawniony lub zobowiązany przechowywać przez określony czas, w szczególności dla celów rozliczeniowych, dowodowych, bezpieczeństwa, zapobiegania nadużyciom lub realizacji obowiązków prawnych. Szczegóły określa Polityka Prywatności.
9. Niezależnie od prawa do rozwiązania umowy w każdym czasie Użytkownik będący konsumentem może odstąpić od umowy zawartej na odległość w terminie 14 dni od jej zawarcia, bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów.

10. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przed jego upływem jednoznacznego oświadczenia o odstąpieniu na adres e-mail Organizatora, adres korespondencyjny Organizatora albo za pośrednictwem udostępnionej funkcji elektronicznej. Użytkownik może skorzystać ze wzoru stanowiącego załącznik nr 1, ale nie jest to obowiązkowe.
11. Organizator niezwłocznie potwierdzi otrzymanie oświadczenia złożonego drogą elektroniczną w sposób umożliwiający jego zachowanie i odtworzenie.
12. Świadczenie usług rozpoczyna się niezwłocznie po utworzeniu Konta. Rozpoczęcie korzystania z bezpłatnej Aplikacji przed upływem terminu do odstąpienia nie pozbawia Użytkownika prawa, o którym mowa w ust. 9.
13. Odstąpienie od umowy prowadzi do zakończenia udziału w Programie i usunięcia Konta. Niewykorzystane Punkty i Kupony zostają anulowane, a dane związane z Kontem są usuwane, anonimizowane albo przechowywane w zakresie i przez okres wynikający z Polityki Prywatności oraz przepisów prawa.

§ 15. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące Aplikacji, Konta, rejestracji lub logowania, naliczania i korekty Punktów, aktywowania lub realizacji Kuponów, Historii Konta oraz innych usług objętych Regulaminem można składać na adres e-mail: moigrycan@grycan.pl albo pisemnie na adres Organizatora. Jeżeli Aplikacja udostępnia formularz kontaktowy lub reklamacyjny, reklamacja może zostać złożona również za jego pośrednictwem.
2. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Użytkownika i Konta, opis zdarzenia, datę i miejsce transakcji oraz żądanie Użytkownika. Jeżeli jest to możliwe, do reklamacji należy dołączyć paragon, zrzut ekranu lub inne potwierdzenie. Brak elementu, który nie jest niezbędny do rozpatrzenia sprawy, nie stanowi podstawy do pozostawienia reklamacji bez odpowiedzi; Organizator może zwrócić się o uzupełnienie informacji potrzebnych do jej rozpatrzenia.
3. Organizator udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania. Odpowiedź jest przekazywana na papierze lub innym trwałym nośniku, w szczególności na adres e-mail wskazany przez Użytkownika albo w wiadomości SMS. Jeżeli Organizator nie udzieli odpowiedzi w tym terminie, uważa się, że uznał reklamację.
4. Organizator odpowiada za zgodność Aplikacji i świadczonej za jej pośrednictwem usługi cyfrowej z umową w zakresie wymaganym przez obowiązujące przepisy, w tym za ich opis, funkcjonalność, kompatybilność, interoperacyjność, dostępność, bezpieczeństwo oraz dostarczanie wymaganych aktualizacji.
5. Jeżeli Aplikacja lub usługa cyfrowa jest niezgodna z umową, Użytkownik może żądać doprowadzenia jej do zgodności z umową. Organizator dokona tego w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla Użytkownika i bez obciążania go kosztami, chyba że doprowadzenie do zgodności jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów.
6. W przypadkach przewidzianych przepisami prawa Użytkownik może odstąpić od umowy z powodu braku zgodności usługi cyfrowej z umową. Uprawnienie do obniżenia ceny ma zastosowanie wyłącznie w zakresie, w jakim Użytkownik był zobowiązany do zapłaty ceny za daną treść cyfrową lub usługę cyfrową.
7. Przy ustalaniu przyczyny niezgodności Użytkownik powinien, w rozsądnym zakresie i przy zastosowaniu najmniej uciążliwych środków, współpracować z Organizatorem, w

szczegółności przekazać informacje o urządzeniu, wersji systemu i Aplikacji oraz opisać przebieg błędu, jeżeli informacje te są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

8. Szczegółowe informacje dotyczące pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz wykaz podmiotów uprawnionych są dostępne w serwisie prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów poświęconym polubownemu rozwiązywaniu sporów konsumenckich. Skorzystanie z pozasądowej procedury wymaga zgody organizatora, chyba że obowiązek udziału w danym postępowaniu wynika z przepisów prawa.
9. Organizator nie wymaga od Użytkownika korzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji, lecz Użytkownik może skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, Inspekcji Handlowej albo właściwej organizacji konsumenckiej.

§ 16. Dane osobowe

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników jest Organizator. Dane osobowe są przetwarzane w związku z udostępnianiem Aplikacji, prowadzeniem Konta i realizacją Programu, w szczególności w celu rejestracji i obsługi Konta, prowadzenia Karty Lojalnościowej, naliczania i korygowania Punktów, udostępniania Kuponów, obsługi reklamacji, zapewnienia bezpieczeństwa oraz przeciwdziałania nadużyciom.
2. Szczegółowe informacje o celach, podstawach prawnych, zakresie i okresach przetwarzania danych, odbiorcach danych, przekazywaniu danych poza Europejski Obszar Gospodarczy, profilowaniu oraz prawach Użytkowników określa Polityka Prywatności dostępna w Aplikacji i na stronie internetowej Organizatora.
3. Polityka Prywatności jest dostępna pod adresem: <https://grycan.landing-2.loyaltyclub.pl/lang/pl>
4. Wyrażenie zgody na przesyłanie informacji marketingowych za pośrednictwem wiadomości SMS, połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej lub powiadomień push jest dobrowolne i nie stanowi warunku utworzenia konta ani udziału w programie. Użytkownik może zarządzać zgodami, w tym udzielić ich, zmienić ustawienia albo je wycofać, wybierając kolejno: „Profil”, „Profil użytkownika” a następnie „Twoje dane”. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych w celach marketingowych określa Polityka Prywatności.

§ 17. Zmiany Regulaminu

1. Organizator może zmienić Regulamin oraz funkcjonalności Aplikacji z uzasadnionych przyczyn wskazanych w Regulaminie, w szczególności w razie zmiany prawa, wytycznych organów lub zasad Google Play albo App Store, zmiany funkcjonalności Aplikacji, zasad Programu, sposobu naliczania lub wykorzystywania Punktów, konieczności przeciwdziałania nadużyciom, poprawy bezpieczeństwa, rozwoju technologicznego albo zmiany danych Organizatora.

2. Zmiana Aplikacji lub usługi cyfrowej, która nie jest niezbędna do zachowania jej zgodności z umową, nie może wiązać się z dodatkowymi kosztami po stronie Użytkownika. Organizator poinformuje o zmianie w sposób jasny i zrozumiały.
3. Jeżeli zmiana istotnie i negatywnie wpływa na dostęp Użytkownika do Aplikacji lub usługi cyfrowej albo korzystanie z nich, Organizator poinformuje Użytkownika z odpowiednim wyprzedzeniem, w sposób umożliwiający zachowanie i odtworzenie informacji, o właściwościach i terminie zmiany oraz przysługującym prawie do rozwiązania umowy.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 3, Użytkownik może rozwiązać umowę bez zachowania terminu wypowiedzenia w terminie 30 dni od dnia dokonania zmiany albo poinformowania o niej, jeżeli informacja została przekazana później, chyba że Organizator zapewni Użytkownikowi możliwość zachowania bez dodatkowych kosztów Aplikacji lub usługi cyfrowej zgodnych z umową w stanie niezmienionym.
5. O pozostałych zmianach regulaminu użytkownik zostanie poinformowany co najmniej 14 dni przed ich wejściem w życie za pośrednictwem wiadomości SMS albo na podany adres e-mail, w sposób umożliwiający zachowanie i odtworzenie przekazanej informacji. Informacja może zostać dodatkowo wyświetlona w aplikacji lub przesłana w formie powiadomienia push. Termin ten może być krótszy, jeżeli natychmiastowa zmiana jest wymagana przez przepisy prawa, decyzję właściwego organu, zasady sklepu z aplikacjami albo pilne względy bezpieczeństwa.
6. Zmiany Regulaminu nie naruszają praw nabytych Użytkownika. Zmiana katalogu Kuponów albo liczby Punktów wymaganych do przyszłej wymiany nie powoduje anulowania Kuponów wydanych przed wejściem zmiany w życie. Jeżeli zmiana liczby Punktów wymaganych do uzyskania Kuponu jest niekorzystna dla Użytkownika, Organizator poinformuje o niej co najmniej 14 dni przed jej wejściem w życie, a do dnia poprzedzającego ten termin Użytkownik będzie mógł wymienić zgromadzone Punkty na dotychczasowych zasadach, z zastrzeżeniem dostępności danego Kuponu. Zmiana nie wpływa na okres ważności Kuponów wydanych przed jej wejściem w życie.
7. Użytkownik, który nie akceptuje zmiany regulaminu, może przed dniem jej wejścia w życie rozwiązać umowę i zrezygnować z udziału w programie przez usunięcie konta. Brak zaakceptowania nowej wersji regulaminu nie jest równoznaczny z jej akceptacją. Od dnia wejścia zmian w życie brak ich zaakceptowania może uniemożliwiać korzystanie z całości lub części funkcjonalności konta i programu. Użytkownik zachowuje możliwość skontaktowania się z organizatorem, złożenia reklamacji oraz złożenia żądania usunięcia konta za pośrednictwem kanałów określonych w regulaminie.

§ 18. Zakończenie Programu

1. Organizator może zakończyć Program z ważnych, obiektywnie uzasadnionych przyczyn, w szczególności w razie trwałego zaprzestania oferowania Aplikacji lub Programu, istotnej zmiany modelu działalności, technicznej niemożności dalszego prowadzenia Programu, zakończenia współpracy z dostawcą rozwiązania technologicznego albo zmiany prawa uniemożliwiającej dalsze świadczenie usług na dotychczasowych zasadach. O zakończeniu Programu Organizator poinformuje Użytkowników co najmniej 30 dni wcześniej w Aplikacji, wiadomością SMS, na podany adres e-mail albo w inny sposób umożliwiający zachowanie i odtworzenie informacji.

2. W informacji o zakończeniu Programu Organizator wskaże ostateczny termin gromadzenia Punktów oraz termin wykorzystania Punktów i Kuponów. Termin wykorzystania Punktów nie będzie krótszy niż 30 dni od dnia przekazania informacji o zakończeniu Programu, chyba że zachowanie takiego terminu jest niemożliwe z przyczyn prawnych lub bezpieczeństwa.
3. Po upływie terminu wskazanego w informacji o zakończeniu Programu niewykorzystane Punkty i Kupony zostaną anulowane i nie będą podlegały wymianie na pieniądze.

§ 19. Prawo i usługi

1. W sprawach nieuregulowanych Regulaminem zastosowanie mają przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną, ustawy o prawach konsumenta oraz Prawa komunikacji elektronicznej.
2. Użytkownik korzystający z Aplikacji pobranej z Google Play lub App Store jest również zobowiązany przestrzegać warunków korzystania z właściwego sklepu, o ile warunki te go dotyczą.
3. Aplikacja może wykorzystywać usługi podmiotów trzecich, w szczególności mapy, powiadomienia, analitykę, narzędzia diagnostyczne lub usługi uwierzytelniania. Zakres ich wykorzystania oraz zasady przetwarzania danych określa Polityka Prywatności.
4. Wszelkie pytania, zgłoszenia techniczne, reklamacje i roszczenia dotyczące Aplikacji lub Programu Użytkownik kieruje do Organizatora przy użyciu danych kontaktowych wskazanych w Regulaminie. Dostawcy sklepów z aplikacjami mogą stosować wobec Użytkownika własne warunki korzystania ze sklepu, lecz nie przejmują obowiązków Organizatora wynikających z Regulaminu.

§ 20. Prawa autorskie

1. Aplikacja, jej kod, układ, funkcjonalności, bazy danych, materiały, treści, elementy graficzne, oznaczenia słowne i graficzne oraz inne elementy udostępniane w Aplikacji podlegają ochronie na podstawie przepisów prawa autorskiego, prawa własności przemysłowej oraz innych właściwych przepisów.
2. Z chwilą pobrania Aplikacji Organizator udziela Użytkownikowi niewyłącznego, nieprzenoszalnego i niezbywalnego uprawnienia do korzystania z Aplikacji na własny użytek, na urządzeniu mobilnym, zgodnie z jej przeznaczeniem, Regulaminem i warunkami właściwego sklepu z aplikacjami. Uprawnienie obowiązuje przez czas trwania umowy i nie obejmuje prawa do udzielania dalszych licencji.
3. Bez uprzedniej zgody podmiotu uprawnionego Użytkownik nie może kopiować, rozpowszechniać, modyfikować, tłumaczyć, wynajmować, sprzedawać ani wykorzystywać Aplikacji lub jej elementów poza zakresem dozwolonym w Regulaminie, a także podejmować prób dekompilacji, inżynierii wstecznej, omijania zabezpieczeń albo uzyskania dostępu do kodu źródłowego, z wyjątkiem działań wyraźnie dopuszczonych przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Nazwy, znaki towarowe, logotypy i inne oznaczenia należące do osób trzecich, w tym dostawców systemów operacyjnych, sklepów z aplikacjami, map lub innych usług

zintegrowanych z Aplikacją, pozostają własnością właściwych podmiotów i są wykorzystywane na zasadach określonych przez te podmioty.

§ 21. Postanowienia końcowe

1. Jeżeli którekolwiek postanowienie Regulaminu okaże się nieważne albo bezskuteczne, pozostałe postanowienia pozostają w mocy, a nieważne albo bezskuteczne postanowienie interpretuje się w sposób możliwie najbliższy jego zgodnemu z prawem celowi, z poszanowaniem praw Użytkownika będącego konsumentem.
2. Program nie jest grą losową, loterią fantową, loterią promocyjną ani inną grą hazardową w rozumieniu przepisów o grach hazardowych.
3. Regulamin wchodzi w życie 1 sierpnia 2026 r.

Załącznik nr 1 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy

Adresat: **Grycan Łodziarnie Firmowe sp. z o.o.**, ul. Kwitnącej Wiśni 2, 05-462 Majdan, KRS: 0001142719, NIP: 5321956443, REGON: 141224960, adres e-mail: mojgrycan@grycan.pl

WZÓR FORMULARZA ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

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

Niniejszym informuję o odstąpieniu od umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną i udział w Programie Lojalnościowym, zawartej dnia *

Imię i nazwisko Użytkownika: *

Numer telefonu przypisany do Konta: *

Adres e-mail przypisany do Konta, jeżeli został podany: *

Data: *

Podpis Użytkownika – wyłącznie w przypadku formularza przesłanego w postaci papierowej:

* * pole wymagane w zakresie niezbędnym do identyfikacji umowy i użytkownika.
