

PRÍLOHY

Príloha č. 1: Prepis komunikácie v prípade sprievodcu pre výber receptu

CH: Dobrý deň (meno používateľa), som chatbot donáškovej služby FreshBox - FreshBot 😊 Som tu, aby som Vám pomohol vybrať recept práve pre Vás. Zodpoviete mi niekoľko otázok, aby som Vám vedel pomôcť?

CH: Ak nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok.

P: Chcem vybrať recept.

CH: Super tak môžeme začať.

CH: Aký počet porcií potrebujete?

- Do 2
- 2 – 4
- 4 - 6
- 6 a viac

CH: Ďalej potrebujem, aby ste mi povedali koľko času asi máte na uvarenie?

- 30 min.
- 45 min.
- 1 hod.
- 1,5 hod.
- 2 hod. a viac

CH: Teraz možno ťažká otázka, ale na čo máte viac chuť, na sladké alebo slané?

- Sladké
- Slané

CH: Ďakujem za odpoveď. Viem, že to bola Sofiina voľba.

CH: Aká náročnosť receptu je pre Vás vhodná? Nebuďte na seba príliš kritický.

- Nízka
- Stredná
- Vysoká

CH: Aké sú vaše stravovacie preferencie?

- Vegetarián
- Vegán
- Všežravec

CH: Na akú časť dňa by mal byť recept vhodný?

- Raňajky
- Obed
- Večera

CH: Akú kuchyňu preferujete?

- Slovenskú
- Ázijskú
- Stredomorskú
- Americkú
- Mám rád všetko

CH: V akej cene by mal byť recept?

- Do 30 €
- Do 40 €
- Do 50 €
- Do 60 €
- 60 a viac €

CH: Máte na niečo alergiu? Vyberte číslo podľa zoznamu.

1. Obilniny obsahujúce lepok
2. Kôrovce a výrobky z nich
3. Vajcia a výrobky z nich
4. Ryby a výrobky z nich
5. Arašidy a výrobky z nich
6. Sójové zrná a výrobky z nich
7. Mlieko výrobky z neho (vrátane laktózy)

8. Orechy

9. Zeler a výrobky z neho

10. Horčica a výrobky z nej

11. Sezamové semená a výrobky z nich

12. Kysličník siričitý a siričitany v koncentráciách vyšších ako 10 mg/kg alebo 10mg/liter vyjadrené ako SO₂

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- Nemám

Ďakujem Vám za odpovede. Na základe odpovedí som Vám vybral tento recept. Je to lososové poké. Môžete si ho zakúpiť v našom e-shope

<https://www.freshbox.sk/kategoria/recepty?popup=havajske-poke-s-cerstvym-lososom>

Dúfam, že s výberom budete spokojný a že sa Vám recept podarí. Váš FreshBot

Ak nie ste spokojný s výberom receptu, skúste vyplniť kvíz znova. Prepáčte, ale stále som len robot.

Vysvetlivky

Kurzíva a skratka CH: chatbot

Normálny text a skratka P: používateľ

Príloha č. 2: Prepis komunikácie v prípade FAQ

CH: Dobrý deň (meno používateľa), som chatbot donáškovej služby FreshBox - FreshBot

 *Som tu, aby som Vám pomohol vybrať recept práve pre Vás. Zodpoviete mi niekoľko otázok, aby som Vám vedel pomôcť?*

CH: Ak nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok.

P: Mám otázku

CH: Akej oblasti sa týka Vaša otázka?

Možnosti:

- Doprava
- Cenník
- Platobné podmienky
- Storno
- Reklamácia
- Kontakt

P: (napríklad) Doprava

CH: Vyberte oblasť dopravy.

Možnosti:

- Rozvoz
- Minimálna hodnota
- Cena dopravy
- Príchod šoféra
- Vynáška
- Časy rozvozu

P: (napríklad) Rozvoz

CH: Objednávky vozíme 7 dní v týždni, vždy od pondelka do nedele, v rámci celého Slovenska.

CH: Máte ďalšiu otázku?

P: Nie ďakujem

CH: Ďakujem. Prajem Vám ešte pekný deň. Váš FreshBot. Ak ste nenašli čo potrebujete, môžete kontaktovať priamo pracovníka zákazníckeho centra

P: Kontaktovať

CH: Kontaktovať nás môžete na mailovej adrese freshbox@freshbox.sk alebo na telefónnom čísle 02/32262555.

Zoznam otázok

Doprava

Rozvoz: Ktoré dni rozvážate objednávky?

Objednávky vozíme 7 dní v týždni, vždy od pondelka do nedele, v rámci celého Slovenska.

Minimálna hodnota: Aká je minimálna hodnota objednávky?

Minimálna hodnota objednávky je pre Bratislavu a okolie 50 € a váš Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu v 3 vybraných časových slotoch počas pracovného týždňa a od 9:00 cez víkend.

Minimálna hodnota objednávky pre zvyšok SR je 50 € a váš Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu.

CH: Ak Vás zaujíma čo presne spadá do územia BA a okolie, môžete kliknúť na možnosť BA a okolie. Tlačidlo Okolie BA: Čo zahŕňa okolie Bratislavy?

Odkaz na stránku www.freshbox.sk so zoznamom.

Cena dopravy: Je doprava spoplatnená?

Jedinou podmienkou je minimálna hodnota objednávky 50 €. Doprava nie je spoplatnená.

Príchod šoféra: V akom predstihu ma informuje šofér o svojom príchode?

Naši šoféri vás budú kontaktovať približne hodinu v predstihu a oznámia vám, že váš Freshbox je na ceste a už o chvíľu ho môžete očakávať.

Vynáška: Je súčasťou dopravy aj vynáška až k dverám?

Áno, aj v prípade, že bývate na 10. poschodí. Áno, aj vtedy ak nemáte výtah.

Časy rozvozu: Do akého času musím zadať objednávku, aby mi prišla ešte v ten deň?

Ak objednávku odošlete do 22:00, bude vám doručená v nasledujúci deň. V prípade Bratislavy a okolia vám bude objednávka doručená vo vybranom časovom slote, ak si objednáte aspoň hodinu pred jeho začiatkom.

CH: Ak Vás zaujíma čo presne spadá do územia BA a okolie, môžete kliknúť na možnosť BA a okolie. Tlačidlo Okolie BA: Čo zahŕňa okolie Bratislavy?

Odkaz na stránku www.freshbox.sk so zoznamom.

Cenník

Minimálna hodnota: Aká je minimálna hodnota objednávky?

Minimálna hodnota objednávky je pre Bratislavu a okolie 50 € a váš Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu v 3 vybraných časových slotoch počas pracovného týždňa a od 9:00 cez víkend.

Minimálna hodnota objednávky pre zvyšok SR je 50 € a váš Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu.

CH: Ak Vás zaujíma čo presne spadá do územia BA a okolie, môžete kliknúť na možnosť BA a okolie. Tlačidlo Okolie BA: Čo zahŕňa okolie Bratislavy?

Odkaz na stránku www.freshbox.sk so zoznamom.

Cena dopravy: Je doprava spoplatnená?

Jedinou podmienkou je minimálna hodnota objednávky 50 €. Doprava nie je spoplatnená.

Suma nákupu: Je suma nákupu konečná?

Konečná kúpna cena je uvedená v konečnej faktúre a príjmovom pokladničnom doklade predloženom kupujúcemu pri dodaní tovaru. Konečná kúpna cena môže byť odlišná od predbežnej kúpnej ceny len pri tovaroch, ktoré sa predávajú na váhu.

Platobné podmienky

Môžete u nás platiť pri dodávke tovaru na dobierku v hotovosti alebo kartou a platbou vopred platbou kartou online. Pri platbe kartou online je cena vopred s 20% navýšením objednávky s dôvodu hmotnostného rozdielu vážených produktov. Predávajúci v konečnej faktúre uvedie skutočnú cenu tovaru podľa jeho skutočnej váhy a peňažný rozdiel bude vrátený na účet zákazníka.

Kontakt

Kde sídli vaša spoločnosť a kde vás môžem kontaktovať?

Kontaktovať nás môžete na mailovej adrese freshbox@freshbox.sk alebo na telefónnom čísle 02/32262555.

Storno

Storno objednávky: Môžem objednávku stornovať?

Kupujúci má právo stornovať/zrušiť elektronickú objednávku bez uvedenia dôvodu kedykoľvek pred jej potvrdením zo strany predávajúceho a to e-mailom na adresu: freshbox@freshbox.sk alebo telefonicky na tel. čísle: 02/32262555.

Zrušenie storna: Kedy môže predávajúci zrušiť právo storna?

Predávajúci si vyhradzuje právo zrušiť elektronickú objednávku alebo jej časť v týchto prípadoch:

- objednávku nebolo možné potvrdiť najmä pre chybné uvedené kontaktné údaje, nedostupnosť kupujúceho, neposkytnutie potrebnej súčinnosti kupujúceho ohľadom doplnenia nevyhnutných údajov objednávky
- tovar sa už nevyrába alebo nedodáva alebo sa výrazným spôsobom zmenila cena u dodávateľa tovaru. V prípade, že kupujúci neprijme návrh dohody zo strany predávajúceho a zaplatil už časť alebo celú sumu kúpnej ceny, bude mu táto čiastka prevedená späť na jeho bankový účet v lehote 14-tich kalendárnych dní odo dňa zrušenia objednávky predávajúcim.

Odstúpenie od zmluvy: Je možné odstúpiť od kúpnej zmluvy?

Kupujúci je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od kúpnej zmluvy:

- v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru (s výnimkou tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze, t.j. potraviny, ovocie, zelenina a pod.; s výnimkou periodickej tlače; s výnimkou tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom; s výnimkou tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po podaní porušený

- kedykoľvek pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy (t.j. kedykoľvek od uzavretia kúpnej zmluvy do prevzatia tovaru)
- Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty.

Ako odstúpiť?: Ako odstúpiť od kúpnej zmluvy?

Kupujúci je oprávnený odstúpiť od kúpnej zmluvy prostredníctvom písomného vyhlásenia adresovaného predávajúcemu na poštovú adresu: Freshbox s.r.o. Opletalova 7210,841 07 Bratislava alebo e-mailovú adresu freshbox@freshbox.sk. Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy nájdete tu.

Reklamácia

Reklamácia: Môžem tovar reklamovať?

Kupujúci má právo reklamovať tovar, ktorý vykazuje vady, ktoré zavinil výrobca, dodávateľ alebo predávajúci, vzťahuje sa naň záruka a bol zakúpený u predávajúceho. Kupujúci je povinný:

- reklamáciu uplatniť u predávajúceho v záručnej dobe, inak kupujúcemu právo z väd tovaru zaniká. Kupujúci je povinný vykonať prehliadku tovaru pri prevzatí tovaru. Pokiaľ tak neučiní, môže uplatniť nároky z väd zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto vady mal tovar už v čase prevzatia tovaru.
- Kupujúci nemá právo uplatniť záruku za vady, o ktorých bol predávajúcim v dobe uzatvárania zmluvy upozornený, alebo o ktorých s prihliadnutím k okolnostiam, za ktorých bola kúpna zmluva uzatvorená, musel vedieť.

Ako reklamovať?: Ako môžem tovar reklamovať?

Právo zo zodpovednosti za vady tovaru reklamáciou je kupujúci oprávnený uplatniť u predávajúceho na adrese Freshbox s.r.o. Opletalova 7210,841 07 Bratislava, resp. na e-mailovej adrese: freshbox@freshbox.sk, ak sa kupujúci s predávajúcim nedohodne inak.

Vysvetlivky

Kurzíva a skratka CH: chatbot

Normálny text a skratka P: používateľ

Príloha č. 3: Ukážka komunikácie v prípade sprievodcu pre výber receptu

Dobrý deň (meno používateľa), som chatbot donáškovej služby FreshBox - FreshBot 🤖 Som tu, aby som Vám pomohol vybrať recept práve pre Vás. Zodpoviete mi niekoľko otázok, aby som Vám vedel pomôcť?



Ak nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok.

CHOOSE AN OPTION



Chcem vybrať recept



Mám otázku

```
graph TD; A[AK nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok.] --> B[Chcem vybrať recept]; B --> C[Super, tak môžeme začať.]; C --> D[Aký počet porcií potrebujete?]; D --> E[Do 2]; E --> F[Ďalej potrebujem, aby ste mi povedali koľko času máte na varenie?]; F --> G[CHOOSE AN OPTION]; G --> H[Do 30 min.]; G --> I[45 min.]; G --> J[60 min.]; G --> K[1,5 hod.]; G --> L[2 hod. a viac]; H --> M[Chcem recept]; I --> M; J --> M; K --> M; L --> M;
```

The diagram illustrates a chatbot conversation flow for selecting a recipe. It begins with a system message: "AK nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok." (If you are not interested in selecting a recipe, I can also answer some of the most common questions.). The user then responds: "Chcem vybrať recept" (I want to choose a recipe). The chatbot replies: "Super, tak môžeme začať." (Great, so we can start.). The user asks: "Aký počet porcií potrebujete?" (How many portions do you need?). The user selects the option "Do 2" (Up to 2). The chatbot then asks: "Ďalej potrebujem, aby ste mi povedali koľko času máte na varenie?" (I also need you to tell me how much time you have for cooking?). The chatbot then presents a selection screen titled "CHOOSE AN OPTION" with five buttons: "Do 30 min.", "45 min.", "60 min.", "1,5 hod.", and "2 hod. a viac". All five options lead to the next step, "Chcem recept" (I want the recipe).

The screenshot shows a chat interface with a light purple background. At the top, a white speech bubble from the user contains the text: "Ďalej potrebujem, aby ste mi povedali koľko času máte na varenie?". To the left of this bubble is a small circular icon of a pink speech bubble with a white face. Below the icon is the timestamp "17:45". To the right, a pink speech bubble from the chatbot contains the text: "Do 30 min.". Below this, another white speech bubble from the user says: "Teraz možno ťažká otázka, ale na čo máte viac chuť, na sladké alebo slané?". The same user icon and "17:45" timestamp are on the left. To the right, a pink speech bubble from the chatbot says: "Slané.". Below this, a white speech bubble from the user says: "Ďakujem za odpoveď. Viem, že to bola Sofiina voľba.". The same user icon and "17:45" timestamp are on the left. To the right, a pink speech bubble from the chatbot says: "Aká náročnosť receptu je pre Vás vhodná. Nebuďte na seba príliš kritický.". Below this, the text "CHOOSE AN OPTION" is displayed. At the bottom, there are three pink rectangular buttons with white text: "Nízka", "Stredná", and "Vysoká".

17:45

Ďalej potrebujem, aby ste mi povedali koľko času máte na varenie?

Do 30 min.

17:45

Teraz možno ťažká otázka, ale na čo máte viac chuť, na sladké alebo slané?

Slané.

Ďakujem za odpoveď. Viem, že to bola Sofiina voľba.

17:45

Aká náročnosť receptu je pre Vás vhodná. Nebuďte na seba príliš kritický.

CHOOSE AN OPTION

Nízka Stredná Vysoká



Ak nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok.

Chcem vybrať recept

Super, tak môžeme začať.

Aký počet porcií potrebujete?

CHOOSE AN OPTION

Do 2 2 - 4 4 - 6 6 a viac

```
graph TD; User1((User)) -- "Super, tak môžeme začať." --> Bot1[Bot]; Bot1 -- "Aký počet porcií potrebujete?" --> User2((User)); User2 -- "Do 2" --> Bot2[Bot]; Bot2 -- "Ďalej potrebujem, aby ste mi povedali koľko času máte na varenie?" --> User3((User)); User3 -- "Do 30 min." --> Bot3[Bot]; Bot3 -- "Teraz možno ťažká otázka, ale na čo máte viac chuti, na sladké alebo slané?" --> User4((User)); User4 -- "Sladké" --> End1[END]; User4 -- "Slané" --> End2[END];
```

The diagram illustrates a chatbot conversation flow for a pizza ordering system. It begins with a user sending the message "Super, tak môžeme začať." (Super, so we can start). The chatbot responds with "Aký počet porcií potrebujete?" (How many portions do you need?). The user replies "Do 2". The chatbot then asks "Ďalej potrebujem, aby ste mi povedali koľko času máte na varenie?" (I also need to know how much time you have for cooking). The user responds "Do 30 min.". The chatbot then asks "Teraz možno ťažká otázka, ale na čo máte viac chuti, na sladké alebo slané?" (Now it's a tough question, but do you prefer sweet or salty?). The user chooses "Sladké" (Sweet), leading to the "END" state. Alternatively, the user could choose "Slané" (Salty), also leading to the "END" state.

Teraz možno ťažká otázka, ale na čo máte viac chuť, na sladké alebo slané?

Slané

Ďakujem za odpoveď. Viem, že to bola Sofiina voľba.

Aká náročnosť receptu je pre Vás vhodná. Nebudte na seba príliš kritický.

Nízka

Áké sú vaše stravovacie preferencie?

CHOOSE AN OPTION

Vegetarián

Vegán

Všežravec

Ďakujem za odpoveď. Viem, že to bola Sofiina voľba.

Aká náročnosť receptu je pre Vás vhodná. Nebudte na seba príliš kritický.

17:45

Nízka

Aké sú vaše stravovacie preferencie?

17:46

Všežravec

Na akú časť dňa by mal byť recept vhodný?

17:47

CHOOSE AN OPTION

Ranajky Obed Večera

Aké sú vaše stravovacie preferencie?

17:46

Všežravec

Na akú časť dňa by mal byť recept vhodný?

17:47

Obed

Akú kuchyňu preferujete?

17:56

CHOOSE AN OPTION

Slovenskú Ázijskú Americkú Stredomorskú

Mám rád všetko

Na akú časť dňa by mal byť recept vhodný?

17:47

Obed

Akú kuchyňu preferujete?

17:56

Ázijskú

V akej cene by mal byť recept?

17:57

CHOOSE AN OPTION

Do 30 € Do 40 € Do 50 € Do 60 €

60 € a viac

V akej cene by mal byť recept?

17:57

Do 30 €

Máte na niečo alergiu? Vyberte číslo podľa zoznamu.

1. Obilniny obsahujúce lepok
2. Kôrovce a výrobky z nich
3. Vajcia a výrobky z nich
4. Ryby a výrobky z nich
5. Arašidy a výrobky z nich
6. Sójové zrná a výrobky z nich
7. Mlieko výrobky z neho (vrátane laktózy)
8. Orechy
9. Zeler a výrobky z neho
10. Horčica a výrobky z nej
11. Sezamové semená a výrobky z nich
12. Kyslíčnik siričitý a siričitany v koncentráciách vyšších ako 10 mg/kg alebo 10mg/liter vyjadrené ako SO2

17:58

CHOOSE AN OPTION

Made with Landbot

1 2 3 4

Ďakujem Vám za odpoveď. Na základe odpovedí som Vám vybral tento recept. Je to lososové poké. Môžete si ho zakúpiť v našom e-shope

<https://www.freshbox.sk/kategoria/recepty/popup-havajske-poke-s-cerstvym-lososom>

Dúfam, že s výberom budete spokojný a že sa Vám recept podarí. Váš FreshBot




13:33

Ak nie ste spokojný s výberom receptu, skúste vyplniť kvíz znova. Prepáčte, ale stále som len robot.

Znova vyplniť

Príloha č. 4: Ukážka komunikácie v prípade FAQ

Dobrý deň (meno používateľa), som chatbot donáškovej služby FreshBox - FreshBot 😊 Som tu, aby som Vám pomohol vybrať recept práve pre Vás. Zodpoviete mi niekoľko otázok, aby som Vám vedel pomôcť?



Ak nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok.

CHOOSE AN OPTION

Chcem vybrať recept Mám otázku

Dobrý deň (meno používateľa), som chatbot donáškovej služby FreshBox - FreshBot 😊 Som tu, aby som Vám pomohol vybrať recept práve pre Vás. Zodpoviete mi niekoľko otázok, aby som Vám vedel pomôcť?



Ak nemáte záujem o výber receptu, viem zodpovedať aj niekoľko najčastejších otázok.

Mám otázku

Akej oblasti sa týka Vaša otázka?

18:06

CHOOSE AN OPTION

Doprava Cenník Platobné podmienky Storno

Reklamácia Kontakt

Akej oblasti sa týka Vaša otázka?

18:06

Mám otázku

Doprava

Vyberte oblasť dopravy.

18:08

CHOOSE AN OPTION

Rozvoz Minimálna hodnota Cena dopravy Príchod šoféra

Vynáška Časy rozvozu

Vyberte oblasť dopravy.

18:11

Minimálna hodnota

Minimálna hodnota objednávky je pre Bratislavu a okolie 50 € a váš Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu v 3 vybraných časových slotoch počas pracovného týždňa a od 9:00 cez víkend.

Minimálna hodnota objednávky pre zvyšok SR je 50 € a váš Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu.

Ak Vás zaujíma čo presne spadá do územia BA a okolie, môžete kliknúť na možnosť BA a okolie.

18:11

CHOOSE AN OPTION

BA a okolie Nie ďakujem

Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu v 3 vybraných časových slotoch počas pracovného týždňa a od 9:00 cez víkend.

Minimálna hodnota objednávky pre zvyšok SR je 50 € a váš Freshbox vám bude doručený bez poplatku za dopravu.

Ak Vás zaujíma čo presne spadá do územia BA a okolie, môžete kliknúť na možnosť BA a okolie.

18:23

BA a okolie

<https://www.freshbox.sk/stranka/akodorucujeme>

Máte ďalšiu otázku?

18:23

CHOOSE AN OPTION

Mám ďalšiu otázku Nie, ďakujem

Ak Vás zaujíma čo presne spadá do územia BA a okolie, môžete kliknúť na možnosť BA a okolie.

18:23

BA a okolie

<https://www.freshbox.sk/stranka/akodorucujeme>

Máte ďalšiu otázku?

18:23

Nie, ďakujem

Ďakujem. Prajem Vám ešte pekný deň. Váš FreshBot

Ak ste nenašli čo potrebujete, môžete kontaktovať priamo pracovníka zákazníckeho centra.

18:24

Kontaktovať

<https://www.freshbox.sk/slidarka/provozujete>



18:23

Máte ďalšiu otázku?

Nie, ďakujem

Ďakujem. Prajem Vám ešte pekný deň. Váš FreshBot

Ak ste nenašli čo potrebujete, môžete kontaktovať priamo pracovníka
zákazníckeho centra.



18:24

Kontaktovať

Kontaktovať nás môžete na mailovej adrese freshbox@freshbox.sk
alebo na telefónnom čísle 02/32262555.