

Regulamin korzystania z Usługi CZAT udostępnianej przez KRUK S.A.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Regulamin (dalej: „Regulamin”) określa warunki świadczenia drogą elektroniczną Usługi Czat udostępnianej przez Administratora Usługi – KRUK S.A. oraz zasady korzystania przez Użytkowników z Usługi Czat.
2. Korzystanie z Usługi Czat jest równoznaczne z akceptacją treści Regulaminu. W razie braku zgody na warunki Regulaminu korzystanie z Usługi Czat jest niedopuszczalne. Regulamin jest dostępny po otwarciu okna Czatu.
3. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie, w postaci elektronicznej, w formie, która umożliwia jego uzyskanie (pobranie), zapoznanie się z jego treścią, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.

§ 2 DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1. Administrator Usługi: KRUK S.A. ul. Bolkowska 3, 53-612 Wrocław. Kapitał zakładowy i wpłacony: 19 396 218,00 PLN, tel.: 71 790 28 00, faks: 71 790 28 67, e-mail: info@kruksa.pl; Sąd Rejestrowy: Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy, KRS nr: 0000240829, NIP: 894-23-89-605, REGON: 931189985.
2. Czat (także: „Usługa Czat”): usługa stanowiąca dodatkowe narzędzie komunikacji, udostępniana przez Administratora Usługi za pośrednictwem stron internetowych: <https://pl.kruk.eu/klienci>, <https://e-kruk.pl/> umożliwiającą Użytkownikowi tekstowy kontakt z Doradcą lub Czatbotem, na zasadach opisanych w Regulaminie.
3. Czatbot: to program komputerowy, który symuluje konwersację poprzez rozumienie języka naturalnego. Czatbot odpowiada na pytania klientów i udziela informacji o zadłużeniu, produktach i usługach w ramach opracowanych skryptów i reguł.
4. Doradca: pracownik KRUK S.A., który rozmawia z Użytkownikiem z wykorzystaniem Usługi Czat.
5. Partner Biznesowy: Wierzyciel niebędący podmiotem wchodzącym w skład Grupy Kapitałowej KRUK, z którym KRUK S.A. zawarła umowę zlecenia dochodzenia Wierzytelności, na podstawie której KRUK S.A. obsługuje sprawę lub sprawy dotyczące Wierzytelności przysługujących temu podmiotowi.
6. Użytkownik: osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez przepisy powszechnie obowiązujące także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która za pośrednictwem Usługi Czat kontaktuje się z KRUK S.A. we własnym lub w imieniu innego podmiotu, jeżeli do takiego działania jest umocowana, w tym mająca zaległości płatnicze wobec Wierzyciela.
7. Wierzyciel: podmiot, wobec którego Użytkownik lub podmiot, w imieniu którego Użytkownik działa, ma Wierzytelność, a KRUK S.A. obsługuje sprawę/sprawy dotyczące Wierzytelności na podstawie zawartej z Wierzycielem umowy o zarządzanie

wierzytelnościami bądź umowy zlecenia dochodzenia Wierzytelności zawartej z Partnerem Biznesowym.

8. Wierzytelność: należność pieniężna przysługująca Wierzycielowi.

§ 3 WARUNKI TECHNICZNE KORZYSTANIA Z USŁUGI CZAT

1. Do korzystania z Usługi Czat niezbędny jest dostęp Użytkownika do zasobów sieci Internet, a także możliwość korzystania z jednej z wymienionych przeglądarek internetowych: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer lub Safari.
2. Przy korzystaniu z Usługi Czat zaleca się, aby Użytkownik posiadał zaktualizowane oprogramowanie antywirusowe.

§ 4 ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Istotą Usługi Czat jest zapewnianie Użytkownikom kontaktu za pośrednictwem Internetu z Doradcą lub Czatbotem, umożliwiającą kontakt poprzez przesyłanie wiadomości tekstowych. W pierwszej kolejności Użytkownik kontaktuje się z Czatbotem, Użytkownik może zwrócić się o kontakt z Doradcą w ramach ich dostępności w godzinach od 8:00 do 18:45 w dni robocze (od poniedziałku do piątku).
2. Za pośrednictwem Usługi Czat z udziałem Doradcy KRUK S.A. lub Czatbota zapewnia dostęp do bieżących informacji w sprawach dotyczących Użytkownika lub podmiotu, w którego imieniu Użytkownik działa oraz do ogólnodostępnych informacji dotyczących KRUK S.A.
- 2.1. W przypadku Użytkowników, których sprawa jest obsługiwana przez KRUK S. A. na podstawie umowy zlecenia dochodzenia Wierzytelności, zawartej pomiędzy KRUK S.A. a Partnerem Biznesowym, Usługa Czat z wykorzystaniem Czatbota nie jest dostępna. Użytkownik w takich sprawach może skorzystać z Usługi Czat wyłącznie z udziałem Doradcy w godzinach i na zasadach określonych w ust. 1, a w przypadku braku dostępności Doradcy ma możliwość pozostawienia wiadomości offline za pośrednictwem formularza kontaktowego.
3. Usługa Czat w zakresie obsługi przez Doradcę jest realizowana poprzez umożliwienie Użytkownikowi rozmowy z Doradcą w czasie określonym w ust. 1, a w zakresie kontaktu z Czatbotem przez całą dobę z zastrzeżeniem przerw o charakterze technicznym. W przypadku braku dostępności Doradcy w czasie rzeczywistym, Użytkownik ma możliwość pozostawienia wiadomości offline, na którą może otrzymać odpowiedź za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.
4. Podczas korzystania z Usługi Czat Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, zasad współżycia społecznego oraz postanowień Regulaminu.
5. Dane osobowe Użytkowników są chronione zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa poprzez zabezpieczenia techniczne i elektroniczne, polegające m.in. na szyfrowaniu połączeń ze stronami internetowymi, na których Usługa Czat jest udostępniana za pomocą protokołu SSL oraz rygorystyczne procedury, zapobiegające przed dostępem do danych osobowych Użytkowników przez osoby nieuprawnione.

6. Przed rozpoczęciem rozmowy z Doradcą lub Czatbotem Użytkownik proszony jest o podanie imienia oraz adresu e-mail.
7. Identyfikacja Użytkownika mającego Wierzytelności wobec Wierzyciela lub korzystającego z produktów, usług, programów lojalnościowych świadczonych w ramach Grupy Kapitałowej KRUK lub podmiotu, w imieniu którego Użytkownik działa, następować będzie poprzez podanie numeru sprawy, numeru produktu bądź numeru nadanego w ramach programu lojalnościowego oraz danej osobowej Użytkownika bądź podmiotu, w którego imieniu działa, która będzie niezbędna do identyfikacji ze sprawą (np. PESEL, data urodzenia, numer umowy z pierwotnym wierzycielem, NIP w przypadku podmiotów niebędących osobami fizycznymi).
8. W przypadku braku możliwości identyfikacji Użytkownika o której mowa w ust. 7, a także po zakończeniu rozmowy, dane Użytkownika, o których mowa w ust. 6 i 7 paragrafu, zostaną usunięte zgodnie z informacją umieszczoną w paragrafie 7 punkt 2.
9. W przypadku, gdy Użytkownik podczas rozmowy z Doradcą lub Czatbotem dobrowolnie ujawni dane szczególnej kategorii, o których mowa w art. 9 i 10 RODO, czyni to poprzez swoje wyraźne działanie na własną odpowiedzialność i z własnej inicjatywy. Administrator Usługi oraz Wierzyciel nie mają intencji przetwarzać takich danych i nie ponoszą odpowiedzialności za ich przetwarzanie. Użytkownik jest zobowiązany do powstrzymania się od podawania danych szczególnej kategorii podczas korzystania z czatu.
10. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z Usługi Czat.
11. Doradca ma prawo zakończyć rozmowę, jeżeli wystąpi którakolwiek z poniższych okoliczności:
 - 11.1. charakter rozmowy nie ma związku lub wykracza poza zakres w Regulaminie;
 - 11.2. zachowanie Użytkownika nosi znamiona wykroczenia lub przestępstwa;
 - 11.3. zachowanie Użytkownika jest sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego.
12. Zakazuje się rozpowszechniania treści rozmów prowadzonych w Usłudze Czat bez zgody Administratora Usług.
13. Każda rozmowa realizowana za pośrednictwem Czatu jest rejestrowana na serwerach komputerowych Administratora Usługi w formie zapisu Czatu w bazie danych. Rozpoczęcie rozmowy w ramach Czat jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na rejestrowanie rozmowy. Rozmowy są przechowywane i kasowane zgodnie z przyjętymi okresami retencji ustalonymi na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów, w tym RODO.

§ 5 ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI ADMINISTRATORA USŁUGI

1. Administrator Usługi dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia każdorazowej, ciągłej i pełnej dostępności Usługi Czat, jednak nie gwarantuje jej i nie odpowiada za jej dostępność.
2. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i zakłócenia w dostępności i korzystaniu z Usługi Czat, jeśli są one spowodowane:
 - 2.1. koniecznością naprawy, wymiany rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu komputerowego albo oprogramowania;
 - 2.2. przyczynami niezależnymi od Administratora Usługi (siła wyższa, działania/zaniechania osób trzecich).
3. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za:

- 3.1. sposób korzystania z Usługi Czat przez Użytkowników, a także za treści przekazywane przez Użytkowników i ich prawdziwość;
- 3.2. za szkody spowodowane działaniami lub zaniechaniami Użytkownika, w szczególności za nieprawidłowe korzystanie przez niego z Usługi Czat;
- 3.3. za korzystanie przez Użytkownika z Usługi Czat w sposób niezgodny z przepisami powszechnie obowiązującymi lub/i postanowieniami Regulaminu oraz za szkody wynikające z podania niepełnych lub nieprawdziwych danych.

§ 6 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownicy mają prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących usługi Czat.
2. Zasady rozpatrywania reklamacji przez Administratora Usługi. Reklamację można złożyć w formie:
 - 2.1. pisemnej: listem na adres KRUK S.A., ul. Bolkowska 3, 53-612 Wrocław;
 - 2.2. elektronicznej: za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.kruk.eu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej: info@kruksa.pl;
 - 2.3. ustnej: w rozmowie telefonicznej z Doradcą KRUK S.A., podczas wizyty w siedzibie KRUK S.A. lub w trakcie osobistego kontaktu z Doradcą KRUK S.A.
3. Reklamację rozpatrzemy w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. Jeżeli rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, wyślemy do Użytkownika pisemne wyjaśnienie powodu opóźnienia w udzieleniu odpowiedzi. Ostateczny termin rozpatrzenia reklamacji w uzasadnionym przypadku nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest zgodnie z wolą Użytkownika: listownie, telefonicznie, pocztą elektroniczną (na poprawnie zweryfikowany przez Użytkownika adres e-mail). Jeżeli Użytkownik nie określi preferencji dotyczących kanału odpowiedzi lub nie potwierdzi aktualności adresu e-mail, odpowiedź udzielana jest listownie.
5. W celu usprawnienia procesu rozpatrywania reklamacji, prosimy o precyzyjne podanie poniższych informacji: Dane osobowe imię, nazwisko, PESEL, adres do korespondencji (kod pocztowy, miejscowość, ulica, numer domu/mieszkania), telefon kontaktowy, adres e-mail.
6. Złożona przez Użytkownika reklamacja powinna również zawierać:
 - 6.1. opis okoliczności i faktów, stanowiących podstawę zgłoszenia;
 - 6.2. ewentualne dokumenty stanowiące poparcie dla podniesionej argumentacji;
 - 6.3. sprecyzowane zarzuty;
 - 6.4. pożądaną przez Użytkownika sposób rozwiązania sprawy;
 - 6.5. wskazanie preferowanego kanału przekazania odpowiedzi.
7. W wypadku sporu Użytkownik może skorzystać z polubownego sposobu jego rozwiązywania, w tym do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Użytkownik może skorzystać z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów.
8. Wszelkie spory wynikłe z korzystania z Usługi Czat, nie rozwiązane polubownie, rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.

§ 7 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:
 - 1.1. w przypadku Użytkownika mającego zaległości płatnicze wobec Wierzyciela – Wierzyciel;
 - 1.2. w przypadku Użytkownika korzystającego z produktów, usług, programów lojalnościowych świadczonych w ramach Grupy Kapitałowej KRUK – podmiot z Grupy Kapitałowej KRUK, który przetwarza dane Użytkownika dla celów związanych z realizacją umowy zawartej z Użytkownikiem, usługi lub programu lojalnościowego, bądź który uzyskał zgodę Użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych;
 - 1.3. w pozostałych przypadkach – Administrator Usługi.
2. Szczegółowe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkownika - w zależności od roli wskazanej w ust. 1 powyżej - znajdują się w następujących lokalizacjach:
 - 2.1. w zakresie Administratora Usługi: [Dane osobowe osób korzystających z Usługi CZAT](#)
 - 2.2. w zakresie Novum Finance sp. z o.o.: [Klauzula informacyjna.pdf](#);
 - 2.3. w zakresie Wierzyciela: [Dane osobowe klienta | KRUK S.A. https://pl.kruk.eu/daneosobowe-klienta](#);
 - 2.4. w zakresie Użytkownika korzystającego z produktów, usług, programów lojalnościowych świadczonych w ramach Grupy Kapitałowej KRUK – podmiot z Grupy Kapitałowej KRUK, który przetwarza dane Użytkownika dla celów związanych z realizacją umowy zawartej z Użytkownikiem, usługi lub programu lojalnościowego, bądź który uzyskał zgodę Użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych: [Dane osobowe | KRUK S.A.](#)

§ 8 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Regulamin dostępny jest na stronie: <https://pl.kruk.eu/>.
2. Administrator Usługi jest uprawniony do wprowadzenia zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn, za które uznaje się:
 - 2.1. zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących Usługi Czat, jeżeli te zmiany zobowiązują Administratora Usługi do zmiany Regulaminu;
 - 2.2. rekomendację wydaną przez organ ochrony konsumentów lub organ nadzorujący działalność Administratora Usługi albo urzędową lub sądową interpretację, jeżeli dotyczą Usługi Czat i w wyniku ich wydania Administrator Usługi jest zobowiązany do dostosowania treści Regulaminu wyłącznie do wydanej rekomendacji albo urzędowej lub sądowej interpretacji;
 - 2.3. zmianę produktów, usług i funkcjonalności, oferowanych przez Administratora Usługi w ramach Czatu, która nie może negatywnie wpłynąć na możliwości korzystania przez Użytkowników z dotychczas oferowanych funkcjonalności Usługi Czat ani prowadzić do zwiększenia obciążeń związanych z korzystaniem z Usługi Czat;
 - 2.4. zmianę w systemach informatycznych wykorzystywanych przez Administratora Usługi, usprawniającą ich funkcjonowanie, jeżeli zakres przedmiotowy tej zmiany pozostaje w związku z funkcjonowaniem Usługi Czat.
3. Administrator Usługi ma możliwość zakończenia realizowania Usługi Czat.

4. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na aktywności Użytkownika dokonane przed wejściem w życie takich zmian.
5. W przypadkach określonych w ust. 4 i 6 powyżej Administrator Usługi poinformuje przez ogłoszenie nowego Regulaminu na stronie internetowej
https://pl.kruk.eu/media/content/regulaminy/regulamin_czat.pdf
6. W przypadku braku zgody na zmianę Regulaminu Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Usługi Czat w każdym czasie. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na aktywności Użytkownika przed wejściem w życie takich zmian.
7. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa dotyczące zarządzania wierzytelnościami, organizacji akcji promocyjnych i programów lojalnościowych, w szczególności kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie: w zakresie korzystania przez Użytkownika z serwisu e-kruk.pl - regulamin strony internetowej: <https://e-kruk.pl/>, dostępny w lokalizacji <https://system.e-kruk.pl/app/regulations>
9. Regulamin podlega prawu polskiemu i wszelkie jego postanowienia powinny być interpretowane zgodnie z tym prawem. W przypadku stwierdzenia, że jakiś zapis Regulaminu pozostaje sprzeczny z przepisami powszechnie obowiązującego prawa lub zostanie uznany za postanowienie niedozwolone, nie wpływa to na ważność pozostałych postanowień Regulaminu.
10. Regulamin wszedł w życie z dniem 11.05.2026 r.