

Regulamin korzystania z usługi CZAT ONLINE udostępnianej przez KRUK S.A.

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usługi „Czat Online” udostępnianej przez Administratora Usługi – KRUK S.A. oraz zasady korzystania przez Użytkowników z usługi „Czat Online”.
2. Regulamin obowiązuje od dnia opublikowania.
3. Regulamin udostępniony jest nieodpłatnie, w postaci elektronicznej, w formie, która umożliwia jego uzyskanie (pobranie), zapoznanie się z jego treścią, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym 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>,
 - w każdym przypadku - powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Administrator Usługi ma prawo modyfikowania Regulaminu w celu poprawy jakości usługi Czat Online pod warunkiem, że nie wpłynie to niekorzystnie na prawa już nabyte przez Użytkowników. O zmianach Regulaminu Administrator Usługi informuje przez ogłoszenie nowego Regulaminu na stronie internetowej https://pl.kruk.eu/media/content/regulaminy/regulamin_czat_online.pdf W przypadku braku zgody na zmianę Regulaminu Użytkownik może zrezygnować z korzystania z usługi Czat Online w każdym czasie.

§ 2 DEFINICJE

Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:

1) **Administrator Usługi:**

KRUK S.A.

ul. Wołowska 8 51-116 Wrocław

Kapitał zakładowy i wpłacony: 18 971 811,- PLN

tel: 71 790 28 00 faks: 71 790 28 67

Sąd Rejestrowy:

e-mail: info@kruksa.pl

Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej

NIP: 894-23-89-605

VI Wydział Gospodarczy KRS,

REGON: 931189985

KRS nr: 0000240829

- 2) **Czat online (usługa Czat Online)** - usługa stanowiąca dodatkowe narzędzie komunikacji, udostępniana przez Administratora Usługi za pośrednictwem stron internetowych: <https://pl.kruk.eu/klienci>, <https://e-kruk.pl/> oraz <https://www.pozyczkinovum.pl/>, umożliwiająca Użytkownikowi kontakt z Doradcą lub Wirtualnym Doradcą, na zasadach opisanych w Regulaminie;
- 3) **Doradca** – pracownik (konsultant) KRUK S.A. lub Novum Finance sp. z o.o., który uczestniczy w rozmowie z Użytkownikiem, prowadzonej z wykorzystaniem usługi Czat Online.
- 4) **Grupa Kapitałowa KRUK (Grupa KRUK)** – jednostka dominująca KRUK S.A. oraz jednostki zależne, w tym Novum Finance sp. z o.o.;
- 5) **Regulamin** – niniejszy dokument regulujący sposób korzystania z usługi Czat Online, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego;
- 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 Online

kontaktuje się z Doradcą lub Wirtualnym Doradcą w imieniu własnym lub w imieniu innego podmiotu, jeżeli do takiego działania jest umocowana, w tym mająca zaległości płatnicze wobec Wierzyciela; uprawniona do korzystania z produktów, usług, programów lojalnościowych świadczonych w ramach Grupy Kapitałowej KRUK lub zainteresowana takimi produktami, usługami, programami lojalnościowymi;

- 7) **Wierzyciel**- podmiot, wobec którego Użytkownik lub podmiot, w imieniu którego Użytkownik działa, ma zaległości płatnicze, a KRUK S.A. obsługuje sprawę/sprawy dotyczące tych zaległości płatniczych na podstawie zawartej z Wierzycielem umowy o zarządzanie wierzytelnościami bądź umowy zlecenia obsługi wierzytelności;
- 8) **Wirtualny Doradca** – chatbot o nazwie **e-Milia**, jako zautomatyzowany program komputerowy, który ma za zadanie komunikację z Użytkownikiem w ramach usługi Czat Online. Wirtualny Doradca nie jest fizyczną osobą i komunikacja z nim odbywa się według zaprogramowanej ścieżki i tylko w zakresie spraw niektórych Wierzycieli obsługiwanych przez KRUK S.A., na zasadach szczegółowo opisanych w § 3¹ Regulaminu.

§ 3 WARUNKI TECHNICZNE ORAZ ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Istotą usługi Czat Online jest zapewnianie Użytkownikom kontaktu z Doradcą lub Wirtualnym Doradcą, za pośrednictwem Internetu i z wykorzystaniem kanału online, tj. usługi chat (czat), umożliwiającej kontakt poprzez przesyłanie naprzemiennych wiadomości tekstowych.
2. Korzystanie z usługi Czat Online jest bezpłatne.
3. Do korzystania z usługi Czat Online 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.
4. Przy korzystaniu z usługi Czat Online zaleca się, aby Użytkownik posiadał zaktualizowane oprogramowanie antywirusowe.
5. Korzystanie z usługi Czat Online jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na objęcie warunkami niniejszego Regulaminu. W razie braku zgody na warunki Regulaminu korzystanie z usługi Czat Online nie jest dopuszczalne.
6. Za pośrednictwem usługi Czat Online, Grupa Kapitałowa KRUK zapewnia dostęp do bieżących informacji w sprawach dotyczących Użytkownika lub podmiotu, w którego imieniu Użytkownik działa oraz do ogólnodostępnych informacji dotyczących Grupy Kapitałowej KRUK.
7. Usługa Czat Online w zakresie obsługi przez Doradcę jest realizowana poprzez umożliwienie Użytkownikowi rozmowy z Doradcą w czasie rzeczywistym, **w godzinach od 8:00 do 18:00 w dni robocze (od poniedziałku do piątku)**.

W przypadku braku dostępności Doradcy w czasie rzeczywistym, Użytkownik ma możliwość pozostawienia wiadomości offline, na którą otrzyma odpowiedź za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.

8. W celu rozpoczęcia rozmowy z Doradcą lub Wirtualnym Doradcą Użytkownik proszony jest o podanie imienia i nazwiska oraz adresu e-mail.
9. Rozpoczynając rozmowę Użytkownik akceptuje Regulamin oraz oświadcza że:
 - zapoznał się z Regulaminem,
 - dobrowolnie przystąpił do korzystania z usługi Czat Online,
 - dane podane przez Użytkownika są zgodne z prawdą.
10. Użytkownik zobowiązuje się podczas korzystania z usługi Czat Online do przestrzegania prawa obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
11. 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 jest udostępniana za pomocą protokołu SSL oraz rygorystyczne procedury, zapobiegające przed dostępem do danych osobowych Użytkowników przez osoby nieuprawnione.

12. Użytkownik jest uprawniony do uzyskania za pośrednictwem usługi Czat Online informacji nt. swoich spraw będących w obsłudze podmiotu z Grupy Kapitałowej KRUK lub spraw podmiotu, w którego imieniu działa, po uprzedniej weryfikacji Użytkownika, dokonywanej w szczególności w celu umożliwienia jego identyfikacji z zarejestrowaną sprawą.
13. W przypadkach wskazanych w punkcie 12 niniejszego paragrafu, identyfikacja Użytkownika mającego zaległości płatnicze 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 (PESEL, data urodzenia, numer umowy z pierwotnym wierzycielem, NIP w przypadku podmiotów niebędących osobami fizycznymi.)
14. W przypadku braku możliwości identyfikacji Użytkownika ze sprawą, a także po zakończeniu rozmowy, dane Użytkownika, o których mowa w ust. 8 i 13 niniejszego paragrafu, zostaną niezwłocznie trwale usunięte.
15. Rozmowy prowadzone przez Użytkownika z Doradcą w ramach usługi Czat Online powinny dotyczyć wyłącznie spraw będących w bieżącej obsłudze Grupy Kapitałowej KRUK lub być związane z produktami, usługami lub programami lojalnościowymi oferowanymi przez podmioty z Grupy Kapitałowej KRUK lub dotyczyć ogólnodostępnych informacji związanych z Grupą KRUK.
16. Zakazane są działania i zachowania Użytkowników korzystających z usługi Czat Online mające charakter bezprawny, w tym w szczególności noszące znamiona wykroczenia lub przestępstwa, określonych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa, w szczególności w ustawie z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny lub w ustawie z dnia 20 maja 1971 r. Kodeks wykroczeń.
17. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z usługi Czat Online.
18. Doradca ma prawo zakończyć rozmowę, jeżeli wystąpi którakolwiek z poniższych okoliczności:
 - charakter rozmowy nie ma związku lub wykracza poza zakres wskazany w ustępie
 - zachowanie Użytkownika nosi znamiona wykroczenia lub przestępstwa,
 - zachowanie Użytkownika jest sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego.
19. Administrator Usługi przestrzega przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem treści rozmów.
20. W trosce o wysoką jakość oraz bezpieczeństwo świadczonych usług, każda rozmowa realizowana za pośrednictwem Czatu Online jest rejestrowana na serwerach komputerowych Administratora Usługi w formie zapisu Czatu w bazie danych. Rozpoczęcie rozmowy w ramach Czatu Online jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na rejestrowanie rozmowy.
21. Administrator Usługi może w każdym momencie rozszerzyć, zmienić, ograniczyć lub zaprzestać oferowania zarówno wobec niektórych funkcjonalności jak i całości usługi Czat Online.

§ 3¹ OBSŁUGA SPRAW PRZEZ WIRTUALNEGO DORADCĘ

1. Wirtualny Doradca w usłudze Czat Online jest dostępny wyłącznie za pośrednictwem stron internetowych: <https://pl.kruk.eu/klienci> oraz <https://e-kruk.pl/>.
2. Wirtualny Doradca jest dedykowany do obsługi spraw Użytkowników mających zaległości płatnicze wobec Wierzycieli z Grupy KRUK, w następującym zakresie:
 - a) wskazanie Użytkownikowi salda zaległości płatniczej, kwoty zaległej raty lub terminu najbliższej raty,
 - b) przyjęcie od Użytkownika deklaracji wpłaty.
3. Usługa Czat Online w zakresie obsługi przez Wirtualnego Doradcę umożliwi Użytkownikowi rozmowę z Wirtualnym Doradcą w czasie rzeczywistym - **24 godziny na dobę i 7 dni w tygodniu (24/7)**.
4. Użytkownik, który nie chce uczestniczyć w rozmowie z Wirtualnym Doradcą, ma możliwość pozostawienia wiadomości offline, na którą otrzyma odpowiedź za pośrednictwem poczty elektronicznej na wskazany adres e-mail.

§ 4 ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI ADMINISTRATORA USŁUGI

1. Administrator Usługi dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia każdorazowej, ciągłej i pełnej dostępności usługi Czat Online, jednak nie gwarantuje jej i nie odpowiada za jej dostępność.
2. W szczególności Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za przerwy i zakłócenia w dostępności i korzystaniu z usługi Czat Online, jeśli są one spowodowane:
 - koniecznością naprawy, wymiany rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu komputerowego albo oprogramowania,
 - przyczynami niezależnymi od Administratora Usługi (siła wyższa, działania/zaniechania osób trzecich).
3. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za sposób korzystania z usługi Czat Online przez Użytkowników, a także za treści przekazywane przez Użytkowników i ich prawdziwość.
4. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi Czat Online, jeżeli jest to spowodowane przez osoby trzecie, za których działania nie odpowiada (w szczególności operatorów telekomunikacyjnych, dostawców łączy telekomunikacyjnych, energii elektrycznej).
6. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniami lub zaniechaniami Użytkownika, w szczególności za nieprawidłowe korzystanie przez niego z usługi Czat Online, za korzystanie przez niego z usługi Czat Online w sposób niezgodny z przepisami obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub/i postanowieniami Regulaminu oraz za szkody wynikające z podania niepełnych lub nieprawdziwych danych.

§ 5 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownicy mają prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących usługi Czat Online.
2. Zasady rozpatrywania reklamacji przez Administratora Usługi:

Reklamację można złożyć w formie:

- pisemnej: listem na adres KRUK S.A., ul. Wołowska 8, 51-116 Wrocław
- elektronicznej: za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.kruk.eu lub za pośrednictwem poczty elektronicznej: info@kruksa.pl
- 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.

Reklamację rozpatrzymy 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.

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.

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

Złożona przez Użytkownika reklamacja powinna również zawierać:

- opis okoliczności i faktów, stanowiących podstawę zgłoszenia

- ewentualne dokumenty stanowiące poparcie dla podniesionej argumentacji
- sprecyzowane zarzuty
- pożądaný przez Użytkownika sposób rozwiązania sprawy
- wskazanie preferowanego kanału przekazania odpowiedzi

§ 6 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:
 - a) w przypadku Użytkownika mającego zaległości płatnicze wobec Wierzyciela – Wierzyciel,
 - b) 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,
 - c) 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:
 - w zakresie Administratora Usługi: <https://pl.kruk.eu/dane-osobowe>
 - w zakresie Novum Finance sp. z o.o.: <https://www.pozyczkinovum.pl/polityka-prywatnosci/>.

§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Właścicielem usługi Czat Online jest EBROS Mariusz Rosa, ul. Olimpijska 27, 05-220 Zielonka, który zapewnia ww. usługę dla Administratora Usługi.
2. Wszelkie sugestie dotyczące usługi Czatu Online należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: czat.online@kruksa.pl lub przez Infolinię 71 8888 082.
3. Wszelkie spory wynikłe z korzystania z usługi Czat Online, nie rozwiązane polubownie, rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.