

Regulamin Usługi

Sprawdzam, czy mam dług w KRUKu

I. Wstęp

1. Regulamin określa szczegółowe zasady korzystania z Usługi *Sprawdzam, czy mam dług w KRUKu*, dostępnej na stronie internetowej pod adresem: [Sprawdzam, czy mam dług](#) jako usługi świadczonej drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika zgodnie z UŚUDE.
2. Administratorem i właścicielem Usługi jest Usługodawca, tj. KRUK S.A., z siedzibą we Wrocławiu (53-612), przy ul. Bolkowskiej 3, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000240829, o nr NIP 8942389605, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 19 492 338,00 PLN, opłacony w całości.

II. Definicje

Jeżeli Regulamin nie stanowi inaczej, pojęcia w nim użyte z dużej litery oznaczają:

1. **Czat/Usługa Chat** - usługa stanowiąca dodatkowe narzędzie komunikacji, udostępniana przez Usługodawcę za pośrednictwem strony internetowej Usługi, jako element Usługi, umożliwiająca Użytkownikowi konwersację (tekstową) z Doradcą lub Czatbotem, na zasadach opisanych w Regulaminie oraz [Regulaminie Usługi Chat](#);
2. **Czatbot/Wirtualna doradczyni Emilia** - program komputerowy, który symuluje konwersację (tekstową) poprzez rozumienie języka naturalnego; Czatbot odpowiada na zapytania Użytkownika i udziela mu informacji m.in. o zadłużeniu, produktach lub usługach, w ramach opracowanych skryptów i reguł;
3. **Dane kontaktowe Usługodawcy** - następujące dane do kontaktu z Usługodawcą:
 - a. kontakt telefoniczny pod numerem: 71 790 21 21,
 - b. kontakt e-mail na adres: info@kruksa.pl,
 - c. kontakt pisemny na adres: ul. Bolkowska 3, 53-612 Wrocław;
4. **Doradca** - pracownik Usługodawcy, który rozmawia z Użytkownikiem z wykorzystaniem Usługi Chat;
5. **Klient** – Użytkownik, który jednocześnie posiada zadłużenie względem Wierzyciela, obsługiwane przez Usługodawcę,
6. **Konsument** - konsument w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
7. **Regulamin** - niniejszy regulamin;
8. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz do uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), Dziennik Urzędowy UE, L 119/1 z 4.05.2016;
9. **Usługa *Sprawdzam, czy mam dług w KRUKu* / Usługa** - usługa dostępna na stronie internetowej pod adresem [Sprawdzam czy mam dług](#) świadczona przez Usługodawcę na zasadach szczegółowo określonych Regulaminem, umożliwiającą:
 - a. łatwe sprawdzenie przez Użytkownika czy posiada zadłużenie (w charakterze Konsumenta) wobec Wierzyciela w sprawie obsługiwanej przez Usługodawcę, z wykorzystaniem Usługi Chat udostępnianej w ramach Usługi,
 - b. otrzymywanie informacji o produktach lub usługach Usługodawcy w przyszłości, w zakresie wskazanym przez Użytkownika;Usługa jest usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu UŚUDE;
10. **Usługodawca** - KRUK S.A., której szczegółowe dane zostały wskazane w pkt I.2 oraz pkt II.3 Regulaminu;
11. **UŚUDE** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
12. **Użytkownik** - osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, a w przypadkach dopuszczonych przez przepisy powszechnie obowiązujące, także osoba fizyczna posiadająca ograniczoną zdolność do czynności prawnych, która korzysta z Usługi *Sprawdzam, czy mam dług w KRUKu*, w imieniu własnym; Użytkownikiem może być zarówno Klient, jak i osoba nie posiadająca zadłużenia (w zakresie spraw obsługiwanych przez Usługodawcę);

13. **Wierzyciel** – polski podmiot z grupy kapitałowej KRUK, którego wierzytelnościami zarządza Usługodawca, tj.:
- Prokura Niestandaryzowany Fundusz Wierzytelności Fundusz Inwestycyjny Zamknięty,
 - Presco Niestandaryzowany Fundusz Wierzytelności Fundusz Inwestycyjny Zamknięty,
 - KRUK S.A.
 - Secapital S. à R.L.
 - Presco Investments S.a.r.L

III. Korzystanie z Usługi *Sprawdzam czy mam dług w KRUKu*

- Korzystanie z Usługi przez Użytkownika jest bezpłatne.
- Do korzystania z Usługi konieczne jest spełnienie minimalnych warunków technicznych wskazanych w pkt IV Regulaminu.
- Użytkownik przed skorzystaniem z Usługi musi zapoznać się i zaakceptować postanowienia Regulaminu oraz [Regulaminu Usługi Czat](#), czyli oświadczyć, że:
 - zapoznał się z [Regulaminem](#) oraz [Regulaminem Usługi Czat](#) i wyraża na nie akceptację,
 - dobrowolnie przystąpił do korzystania z Usługi,
 - dane podane przez niego w trakcie korzystania z Usługi są zgodne z prawdą i dotyczą wyłącznie osoby Użytkownika.
- Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Usługi w każdym momencie, tj. po przejściu któregoś z kroków wskazanych w pkt III.6 poniżej.
- Procedura weryfikacji Użytkownika (i jego danych osobowych) przebiega stopniowo, za pośrednictwem konwersacji z Czatbotem.
- Schemat korzystania z Usługi krok po kroku:
 - po kliknięciu przez Użytkownika w ikonkę **Sprawdzam** uruchomi się okno Czat, w którym odbędzie się konwersacja; do korzystania z Czat konieczne jest podanie przez Użytkownika imienia oraz adresu e-mail oraz zaakceptowanie przez niego [Regulaminu Usługi Czat](#) oraz [Polityki Cookies](#) (preferencje dotyczące plików cookies Użytkownik wybiera po automatycznym otwarciu tzw. belki cookies, bezpośrednio po wejściu na stronę internetową Usługi),
 - Użytkownik zostanie poproszony o zaakceptowanie [Regulaminu](#),
 - Użytkownik będzie mógł wyrazić dobrowolne zgody na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Usługodawcę w celach marketingowych lub w celu uzyskania kontaktu w przyszłości przez Usługodawcę, jeżeli Użytkownik będzie posiadał zadłużenie (w charakterze Konsumenta) wobec Wierzyciela (szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych zostały określone w pkt V Regulaminu), w celu sprawdzenia przez Użytkownika czy posiada zadłużenie (w charakterze Konsumenta) wobec Wierzyciela w sprawie obsługiwanej przez Usługodawcę, konieczne będzie podanie przez Użytkownika swojego imienia, nazwiska oraz numeru PESEL (zakazane jest wskazywanie danych innych niż dane Użytkownika).
- Korzystając z Usługi (w tym Usługi Czat) Użytkownik nie może dostarczać jakichkolwiek treści o charakterze bezprawnym, sprzecznych z dobrymi obyczajami lub obraźliwych, lub powodujących zakłócenia w pracy lub nadmierne obciążenie systemów teleinformatycznych Usługodawcy.
- Klient może również na stronie internetowej Usługi skorzystać z odnośników "Zaloguj się" oraz "Założ konto", które kierują do internetowej platformy e-kruk.pl służącej do obsługi wierzytelności w KRUKu. Działanie Usługi "Sprawdzam, czy mam dług w KRUKu" nie wymaga założenia konta ani logowania się.

IV. Warunki techniczne korzystania z Usługi

- Do korzystania z Usługi 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.
- Przy korzystaniu z Usługi zaleca się, aby Użytkownik posiadał zaktualizowane oprogramowanie antywirusowe.

V. Dane osobowe

- Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:

- a) w zakresie związanym z korzystaniem z Usługi – Usługodawca, tj. KRUK S.A., na zasadach szczegółowo określonych na stronie: <https://pl.kruk.eu/dane-osobowe/sprawdz-czy-masz-dlug-w-kruku>,
 - b) w zakresie związanym z dochodzeniem należności Wierzyciela względem Klienta – Wierzyciel z Grupy KRUK, na zasadach szczegółowo określonych na stronie: <https://pl.kruk.eu/dane-osobowe-klienta>.
2. Dane osobowe Użytkownika (imię, nazwisko, numer PESEL, adres e-mail) mogą być przetwarzane w następujących celach:
- a) weryfikacji, czy Użytkownik posiada zadłużenie obsługiwane przez Usługodawcę wobec Wierzyciela (działanie niezbędne do wykonania umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, z której zawarciem wiąże się akceptacja Regulaminu Usługi przez Użytkownika) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO,
 - b) wykorzystania podanych danych osobowych w przyszłości przez Usługodawcę w celu uzyskania kontaktu, jeśli Użytkownik będzie posiadał zadłużenie (w charakterze Konsumenta) wobec Wierzyciela, a sprawa trafi do obsługi przez Usługodawcę na zlecenie Wierzyciela, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, po uprzednim wyrażeniu zgody przez Użytkownika,
 - c) przesyłania informacji marketingowych określonym kanałem komunikacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, po uprzednim wyrażeniu zgody przez Użytkownika,
 - d) aktualizacji danych osobowych Klienta u Wierzyciela, jeżeli Użytkownik został zidentyfikowany jako osoba, której sprawa jest obsługiwana przez Usługodawcę na zlecenie Wierzyciela - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO, po uprzednim wyrażeniu zgody przez Użytkownika.
3. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres korzystania z Usługi, a następnie przez czas niezbędny do jej rozliczenia oraz obsługi ewentualnych reklamacji. Po tym okresie dane będą przechowywane przez czas wymagany przepisami prawa lub do upływu terminu przedawnienia ewentualnych roszczeń związanych z korzystaniem z Usługi – w zależności od tego, który z tych okresów będzie dłuższy. W przypadku przetwarzania danych w celu przesyłania treści marketingowych, dane będą przetwarzane do czasu wycofania zgody. Nie będzie to jednak wpływać na zgodność z prawem wykorzystania danych osobowych Użytkownika przez Usługodawcę, przed cofnięciem takiej zgody.
4. We wszystkich sprawach związanych z korzystaniem z Usługi, w tym dotyczących przetwarzania danych osobowych, Użytkownik może skontaktować się z Usługodawcą za pośrednictwem adresu e-mail: info@kruksa.pl.
5. Szczegółowe informacje dotyczące m.in. Inspektora Ochrony Danych, realizacji praw osób, których dane dotyczą, oraz pozostałych zagadnień związanych z przetwarzaniem danych osobowych dostępne są na stronie: [Klauzula informacyjna dla Usługi „Sprawdzam, czy mam dług w KRUKu”](#)

VI. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje i oświadczenia dotyczące korzystania z Usługi Użytkownik może zgłaszać, w wybranej przez siebie formie, na Dane Kontaktowe Usługodawcy (wskazane w pkt II.3 Regulaminu). Rozpatrzenie reklamacji następuje w ciągu 30 dni od dnia otrzymania reklamacji.
2. O ile Użytkownik sam nie wskazał formy w jakiej oczekuje odpowiedzi, to zostanie poinformowany o sposobie załatwienia reklamacji na adres e-mail, z którego została ona wysłana, lub w przypadku braku wskazania adresu e-mail, Usługodawca skieruje odpowiedź na adres pocztowy, wskazany w korespondencji, w terminie 30 dni od jej otrzymania przez Usługodawcę.
3. Usługodawca powiadomi Użytkownika o przyjęciu reklamacji w terminie 7 dni od daty jej rejestracji - poprzez wysyłkę listownego lub mailowego potwierdzenia otrzymania zgłoszenia.
4. Postępowanie reklamacyjne nie wyłącza prawa Użytkownika do dochodzenia roszczeń na drodze postępowania sądowego. Użytkownik ma również możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwych miejscowo miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów.
5. Informacje dotyczące możliwości skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozwiązywania sporów, w tym w drodze mediacji znajdują się pod następującymi adresami:
 - a. https://uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php,
 - b. https://uokik.gov.pl/wazne_adresy.php#faq595,
 - c. <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> - ogólnoeuropejska internetowa platforma do alternatywnego rozwiązywania sporów.

VII. Postanowienia końcowe

1. Regulamin dostępny jest stale na stronie internetowej Usługi (w informacjach wprowadzających jak i na dolnym pasku).
2. Usługodawca zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu. Zmiana nie narusza praw osób,

które rozpoczęły korzystanie z Usługi przed dokonaniem zmian w Regulaminie.

3. W przypadkach określonych w ust. 2 powyżej Usługodawca zaktualizuje Regulamin i zamieści go na stronie internetowej Usługi.
4. Regulamin obowiązuje bezterminowo. Usługodawca może w każdym czasie zakończyć świadczenie Usługi, zamieszczając z wyprzedzeniem min. 14 dni przed zakończeniem Usługi na jej stronie internetowej.
5. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają przepisy powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności UŚUDE, Kodeksu cywilnego, ustawy o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r. oraz ustawy o rozpatrywaniu reklamacji z dnia 5 sierpnia 2015 r.
6. 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.
7. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na aktywności Użytkownika dokonane przed wejściem w życie takich zmian.
8. Regulamin obowiązuje od dnia 16.12.2026