

Regulamin korzystania z usługi „CZAT ONLINE” udostępnianej przez ERIF BIG S.A.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usługi „Czat Online” udostępnianej przez Administratora Usługi – ERIF BIG 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 zastosowanie mają Regulamin Zarządzania Danymi, Regulamin Obsługi Konsumenta, Regulamin serwisu infoKonsument oraz 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://infokonsument.pl/dokumenty-do-pobrania/>. Zmiana Regulaminu nie wymaga uprzedzenia i wchodzi w życie z momentem publikacji nowej wersji Regulaminu na stronie internetowej. 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: ERIF BIG S.A., Plan Bankowy 2, 00-095 Warszawa tel.: 22 594 25 30. e-mail: biuro@erif.pl, NIP: 526-27-53-128, REGON: 015613573, KRS: 0000182408 4 600 000 PLN wpłacony w całości, Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy.

Czat online - usługa stanowiąca dodatkowe narzędzie komunikacji, udostępniana przez Administratora Usługi za pośrednictwem strony internetowej: <https://infokonsument.pl> umożliwiającą Użytkownikowi kontakt z działem obsługi Klienta.

2. Doradca – pracownik ERIF BIG S.A., który uczestniczy w rozmowie z Użytkownikiem, prowadzonej z wykorzystaniem usługi Czat Online.
3. Regulamin – niniejszy dokument regulujący sposób korzystania z usługi Czat Online, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego;
4. Użytkownik – osoba fizyczna, która kontaktuje się z Administratorem Usługi korzystając z usługi Czat Online w imieniu własnym lub w imieniu innego podmiotu, uprawniona do korzystania z produktów, usług, świadczonych przez Administratora Usługi lub zainteresowana takimi produktami, usługami.

§ 3 TECHNICZNE UWARUNKOWANIA ORAZ ZASADY KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Istotą usługi Czat Online jest zapewnianie Użytkownikom kontaktu z Administratorem Usługi za pośrednictwem Internetu z wykorzystaniem kanału online, tj. usługi chat (czat), umożliwiającej kontakt za pośrednictwem przesyłania 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. Usługa Czat Online jest realizowana poprzez umożliwienie Użytkownikowi uczestnictwa w rozmowie z Doradcą, w czasie rzeczywistym, w godzinach od 8:00 do 16:00 w dni robocze. W przypadku braku dostępności Doradcy w czasie rzeczywistym,

Użytkownik ma możliwość pozostawienia wiadomości offline, na którą otrzyma odpowiedź za pośrednictwem poczty elektronicznej.

7. W celu rozpoczęcia rozmowy z Doradcą Użytkownik proszony jest o podanie imienia, nazwiska oraz adresu e-mail.
8. Rozpoczynając rozmowę Użytkownik akceptuje niniejszy Regulamin usługi Czat Online oraz oświadcza że:
 - a) zapoznał się z Regulaminem,
 - b) dobrowolnie przystąpił do korzystania z usługi Czat Online,
 - c) dane podane przez Użytkownika są zgodne z prawdą.
9. Użytkownik zobowiązuje się podczas korzystania z usługi Czat do przestrzegania obowiązującego na terenie Rzeczypospolitej Polskiej prawa oraz postanowień niniejszego Regulaminu.
10. Dane 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.
11. Rozmowy prowadzone przez Użytkownika z Doradcą w ramach usługi Czat Online powinny być związane z usługami lub dotyczyć ogólnodostępnych informacji związanych z ERIF BIG S.A. W szczególności w prowadzonych rozmowach nie będą udzielane informacje stanowiące informacje gospodarcze w rozumieniu ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, znajdujące się w ERIF BIG S.A. Użytkownik, który podczas rozmowy pyta o konkretne usługi na jego rzecz, zgłasza reklamację lub żądanie RODO, poproszony jest o kontakt za pomocą poczty e-mail bok@erif.pl.
12. Działania i zachowania Użytkowników korzystających z usługi Czat Online nie mogą nosić znamion 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.
13. Użytkownik może w każdej chwili zrezygnować z korzystania z usługi Czat Online.
14. Doradca ma prawo zakończyć rozmowę, jeżeli wystąpi którakolwiek z poniższych okoliczności:

- charakter rozmowy nie ma związku lub wykroczy poza zakres wskazany w ustępie 11. niniejszego paragrafu
 - zachowanie Użytkownika nosi znamiona wykroczenia lub przestępstwa,
 - zachowanie Użytkownika jest sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego.
15. Administrator Usługi przestrzega przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem treści rozmów.
16. W trosce o wysoką jakość oraz bezpieczeństwo świadczonych usług, każda rozmowa realizowana za pośrednictwem Czat Online jest rejestrowana na serwerach komputerowych Administratora Usługi w formie zapisu Czat w bazie danych. Po zakończeniu rozmowy, zostaje ona trwale usunięta z serwerów komputerowych administratora. Rozpoczęcie rozmowy w ramach Czat Online jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na rejestrowanie rozmowy.
17. Administrator Usługi może w każdym momencie rozszerzyć, zmienić, ograniczyć lub zaprzestać oferowania zarówno wobec niektórych funkcjonalności jak i całości usługi Czat Online.

§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, jeśli są spowodowane:
 - a) koniecznością naprawy, wymiany, rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu komputerowego albo oprogramowania,
 - b) 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 łączności telekomunikacyjnych, energii elektrycznej).

5. 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 niniejszego Regulaminu oraz za szkody wynikające z podania niepełnych lub nieprawdziwych danych.
6. Administrator zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia lub ograniczenia funkcjonowania usługi.

§ 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 ERIF BIG S.A., Plac Bankowy 2, 00-095 Warszawa
 - elektronicznej: za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie www.infoKonsument.pl lub za pośrednictwem poczty elektronicznej: reklamacje@erif.pl
 - podczas wizyty w siedzibie ERIF BIG S.A.

Reklamację rozpatrzemy w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

Jeżeli rozpatrzenie reklamacji w tym terminie nie będzie możliwe, wyślemy do Państwa 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 tym samym kanałem, którym wpłynęła do Biura, chyba że Użytkownik wskaże w treści reklamacji inną formę udzielenia odpowiedzi.

§ 6 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Administrator Usługi.

2. Informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkownika przez Administratora Usługi znajduje się pod zakładką <https://infokonsument.pl/polityka-prywatnosci/>.

§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Właścicielem usługi jest BENHAUER Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Grzegórzecka 21, który świadczy usługę Czat Online dla Administratora Usługi.
2. Wszelkie sugestie dotyczące usługi Czatu Online należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: bok@erif.pl lub telefonicznie 22 594 25 15. Wszelkie spory wynikłe z korzystania z usługi Czatu Online, nie rozwiązane polubownie, rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.