

Regulamin korzystania z usługi „CZAT ONLINE” udostępnianej przez Aforti Collections S.A.

§1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy Regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usługi „Czat Online” udostępnianej przez Administratora Usługi – Aforti Collections 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 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://aforticollections.pl>. 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:
Aforti Collections S.A. z siedzibą w Warszawie, 00-613, ul. Chałubińskiego 8, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS: 0000639964, NIP: 7010620699, REGON: 365362973.
- 2) Czat online - usługa stanowiąca dodatkowe narzędzie komunikacji, udostępniana przez Administratora Usługi za pośrednictwem stron internetowych: <https://aforticollections.pl>, umożliwiająca Użytkownikowi kontakt z Doradcą.
- 3) Doradca – pracownik Aforti Collections S.A., który uczestniczy w rozmowie z Użytkownikiem, prowadzonej z wykorzystaniem usługi Czat Online.
- 4) Regulamin – niniejszy dokument regulujący sposób korzystania z usługi Czat Online, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną oraz tryb postępowania reklamacyjnego;
- 5) Użytkownik – osoba fizyczna, która kontaktuje się z Administratorem Usługi korzystając z usługi Czat Online w imieniu własnym lub w imieniu innego podmiotu, jeżeli do takiego działania jest umocowana;

§ 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. Za pośrednictwem usługi Czat Online, Aforti Collections S.A. zapewnia dostęp do bieżących informacji w sprawach dotyczących Użytkownika lub podmiotu, w którego imieniu Użytkownik działa oraz do ogólnodostępnych informacji dotyczących Aforti Collections S.A. lub kontrahentów Aforti Collections S.A. na rzecz których Aforti Collections S.A. świadczy usługi windykacyjne.

7. Usługa Czat Online jest realizowana poprzez umożliwienie Użytkownikowi uczestnictwa w rozmowie z Doradcą, w czasie rzeczywistym, w godzinach pracy biura - od 8:00 do 20:00 w dni robocze. W przypadku braku dostępności Doradcy w czasie rzeczywistym, Użytkownik ma możliwość pozostawienia wiadomości offline, na którą otrzyma odpowiedź.

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.

11. 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.

12. Użytkownik jest uprawniony do uzyskania za pośrednictwem usługi Czat Online informacji nt. swoich spraw będących w obsłudze Aforti Collections S.A., lub spraw podmiotu, w którego imieniu działa, po uprzedniej weryfikacji Użytkownika, dokonywanej w celu umożliwienia jego identyfikacji z zarejestrowaną sprawą.

13. W przypadkach wskazanych w punkcie 12. niniejszego paragrafu, identyfikacja Użytkownika, następować będzie poprzez podanie danych osobowych Użytkownika bądź podmiotu, w którego imieniu działa, która będzie niezbędna do identyfikacji ze sprawą (np. PESEL, miejsce zamieszkania, nr telefonu).

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 usunięte z Czat Online w terminie 1 miesiąca.

15. Rozmowy prowadzone przez Użytkownika z Doradcą w ramach usługi Czat Online powinny dotyczyć wyłącznie spraw będących w bieżącej obsłudze Aforti Collections S.A. lub być związane z usługami oferowanymi przez Aforti Collections S.A. lub dotyczyć ogólnodostępnych informacji związanych z Aforti Collections S.A.

16. 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.

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 wykroczy poza zakres wskazany w ustępie 15. niniejszego paragrafu
- 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. Dostawcą usługi Live Czat jest firma: Tidio Poland sp. z o.o., ul. Podhalańska 15B, 80-322 Gdańsk – <http://tidio.com>.

20. W trosce o wysoką jakość oraz bezpieczeństwo świadczonych usług, każda rozmowa realizowana za pośrednictwem Czatu Online jest rejestrowana na serwerach komputerowych Dostawcy 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.

§4 Zakres odpowiedzialności Administratora Usługi

1. Administrator Usługi dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia każdorazowej, ciągłej i pełnej dostępności usługi Czatu 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 łączy telekomunikacyjnych, energii elektrycznej, dostawcy usługi czat Online).

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.

§ 5 POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Użytkownicy mają prawo składać reklamacje w sprawach dotyczących usługi Czatu Online.

2. Zasady rozpatrywania reklamacji przez Administratora Usługi:

Reklamację można złożyć w formie:

- pisemnej: Aforti Collections S.A., ul. Konrada Wallenroda 2f, 20- 607 Lublin
- elektronicznej: za pomocą e-maila kontaktowego, dostępnego na stronie www.aforticollections.pl: reklamacje@aforticollections.pl

3. Reklamację rozpatrzemy w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.

4. 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.

5. Odpowiedź na reklamację udzielana jest zgodnie z wolą Użytkownika: listownie, telefonicznie, pocztą elektroniczną (na poprawnie zweryfikowany przez Użytkownika adres e-mail).

6. Jeżeli Użytkownik nie określi preferencji dotyczących kanału odpowiedzi lub nie potwierdzi aktualności adresu e-mail, odpowiedź udzielana jest listownie.

7. 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 Państwa reklamacja powinna również zawierać:

- opis okoliczności i faktów, stanowiących podstawę zgłoszenia
- dokumenty stanowiące poparcie dla podniesionej argumentacji
- sprecyzowane zarzuty
- pożądaną przez Państwa sposób rozwiązania sprawy
- wskazanie preferowanego kanału przekazania odpowiedzi.

§ 6 DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest Wierzyciel w stosunku, z którym Aforti Collections S.A. zawarło umowę na świadczenie usług windykacyjnych w przedmiotowej sprawie.

2. W sprawach zleconych Administratorowi Usługi, podstawą przetwarzania danych osobowych przez Administratora Usługi jest art. 28 ust. 3 Rozporządzenia 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 uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: „RODO”).

3. W przypadku, o którym mowa w §3 ust. 7 Regulaminu, administratorem danych osobowych Użytkownika: imię, nazwisko, adres e-mail jest Administrator Usługi. Dane osobowe przetwarzane są w systemie informatycznym Administratora Usługi w celu umożliwienia mu kontaktu, którego życzy sobie Użytkownik – tj. w ramach prawnie uzasadnionych interesów administratora danych osobowych (art. 6 ust. 1 f. RODO). Odbiorcą danych osobowych Użytkownika będzie właściciel usługi, wskazany w § 7 ust. 1 Regulaminu, świadczący usługę Czat Online dla Administratora Usługi. Administrator Usługi nie przechowuje danych dłużej, niż to niezbędne do realizacji w/w celów, o ile nie istnieje prawny obowiązek dłuższego ich przechowywania.

Zgodnie z RODO, Użytkownikowi w każdej chwili przysługuje prawo:

- otrzymania informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych Użytkownika oraz ich kopii;
- przenoszenia danych osobowych;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Twoich danych osobowych (czyli żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych), zwłaszcza z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją Użytkownika, jeżeli przetwarzanie to jest oparte na podstawie prawnie uzasadnionych interesów realizowane przez administratora lub przez stronę trzecią. Skorzystanie z prawa do sprzeciwu co do zasady uniemożliwi przetwarzanie danych Użytkownika. Taki skutek nie nastąpi jednak w sytuacji, gdy administrator danych

wykaże, że istnieją ważne, prawnie uzasadnione podstawy do ich przetwarzania, nadrzędne wobec T interesów, praw i wolności Użytkownika;

- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych, jeżeli administrator danych osobowych będzie je przetwarzał na potrzeby marketingu bezpośredniego. Użytkownik może także zażądać:
- sprostowania swoich danych, gdy administrator posiada nieprawidłowe, np. nieaktualne;
- usunięcia danych osobowych („prawo do bycia zapomnianym”), zwłaszcza, gdy nie są już niezbędne do celów, w których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane, lub są przetwarzane niezgodnie z prawem lub też, gdy obowiązek ich usunięcia wynika z przepisów prawa;
- ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych. Jeśli Użytkownik chce skorzystać z powyższych uprawnień, może zgłosić swoje żądanie za pośrednictwem:
- poczty elektronicznej na adres: iod@aforticollections.pl
- pocztą tradycyjną na adres ul. Konrada Wallenroda 2f, 20-607 Lublin Użytkownik ma również prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 7 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Właścicielem usługi jest firma Tidio Poland sp. z o.o., ul. Podhalańska 15B, 80-322 Gdańsk, który świadczy usługę Czat Online dla Administratora Usługi.

2. Wszelkie sugestie dotyczące usługi Czatu Online należy zgłaszać za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres: kontakt@aforticollections.pl. Wszelkie spory wynikłe z korzystania z usługi Czat Online, nie rozwiązane polubownie, rozstrzygane będą przez właściwy miejscowo i rzeczowo sąd powszechny.