

REGULAMIN KORZYSTANIA Z USŁUGI LIVECHAT

obowiązujący do dnia: 01.12.2024 r.

I. DEFINICJE

1. **Administrator Usługi** – spółka Ultimo S.A., ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław, wpisana w rejestrze przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000448234, kapitał zakładowy 108 007,50 zł (w całości opłacony), REGON 932830007, NIP 897-16-76- 655.
2. **Chatbot** – wirtualny doradca realizujący rozmowę z Klientem za pośrednictwem Usługi LiveChat do wymieniaania komunikatów testowych.
3. **Doradca Klienta** – pracownik spółki Ultimo S.A., który prowadzi rozmowy z Użytkownikami, przy wykorzystaniu Usługi LiveChat.
4. **Klient** – osoba fizyczna posiadająca zadłużenie/a wobec Wierzyciela, będące w obsłudze windykacyjnej wykonywanej przez spółkę Ultimo S.A.
5. **Konto eUltimo** – miejsce w systemie teleinformatycznym Administratora, dostępne dla Posiadacza konta w Serwisie eultimo.pl po rejestracji i zalogowaniu, w którym gromadzone są udostępnione przez Użytkownika dane, takie jak imię, nazwisko, PESEL, adres zamieszkania, adres e-mail, numer telefonu oraz informacje dotyczące posiadanych przez Użytkownika zadłużeń wobec wierzyciela/li obsługiwanych przez Ultimo S.A. Za pośrednictwem konta jego Posiadacz wprowadza i zarządza swoimi danymi identyfikacyjnymi i korzysta z usług Serwisu.
6. **Posiadacz konta** – Użytkownik będący Klientem, który założył Konto na stronie Serwisu.
7. **Regulamin Usługi LiveChat** – niniejszy dokument wraz z wszelkimi załącznikami i dodatkami, które stanowią jego integralną część.
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.
9. **Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem <https://eultimo.pl/>
10. **Osoba uprawniona** – osoba upoważniona do prowadzenia rozmów w sprawie zadłużenia w imieniu osoby zadłużonej.

11. **Uгода** – porozumienie dotyczące warunków spłaty zobowiązania zawierane pomiędzy Klientem a Wierzycielem w trakcie prowadzonej rozmowy w Usłudze LiveChat.

12. **Usługa LiveChat (LC)** - narzędzie służące do komunikacji z Klientami oraz osobami niebędącymi Klientami spółki Ultimo S.A. (zwanymi dalej Użytkownikami), udostępniane przez Administratora Usługi.

13. **Usługodawca** - dostawca Usługi LiveChat, firma LiveChat Software S.A.

14. **Użytkownik** – każda z osób korzystających z Usługi LiveChat, będąca lub niebędąca Klientem spółki Ultimo S.A.

15. **Wierzyciel/Wierzyciele** – podmiot/podmioty, wobec którego/których Klient posiada zadłużenie. Wierzyciele, w imieniu których działa Ultimo S.A. to:

a. Ultimo Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności, z siedzibą w Krakowie przy ul. Zabłocie 25/20, 30-701 Kraków, wpisany do rejestru funduszy inwestycyjnych prowadzony przez Sąd Okręgowy w Warszawie, VII Wydział Cywilny Rodzinny i Rejestrowy, pod numerem RFI 251.

b. Takto Niestandaryzowany Fundusz Inwestycyjny Zamknięty Wierzytelności z siedzibą we Wrocławiu, reprezentowany przez Ultimo Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą we Wrocławiu, ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław.

c. Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., z siedzibą w Luksemburgu, 9, rue Joseph Junck, L-1839 Luxembourg.

II. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Niniejszy regulamin jest regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną zgodnie z art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019.123 tj.).

2. Korzystanie z Usługi LiveChat jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu Usługi LiveChat.

3. Z Usługi LiveChat mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie.

4. Regulamin Usługi LiveChat określa ogólne zasady korzystania z Usługi LiveChat, dostępnej na stronach internetowych Administratora Usługi.

5. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Administratora Usługi określają w sposób wyłączny postanowienia nn. Regulaminu Usługi LiveChat oraz przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. W przypadku niezgodności postanowień niniejszego regulaminu z powyższymi przepisami, pierwszeństwo mają te przepisy. Powyższe nie pozbawia Użytkownika ochrony jaką przyznają mu przepisy, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa państwa, w którym

Użytkownik ma miejsce zwykłego pobytu, a Administratora Usługi kieruje swoją działalność do tego państwa.

6. Użytkownicy mogą skontaktować się z Administratorem Usługi, również za pośrednictwem:

a. telefon: (0048) 71 323 47 22,

b. e-mail: obsługa_klienta@ultimo.pl,

c. formularz kontaktowy (na stronie internetowej www.ultimo.pl w zakładce „Kontakt”),

d. okno chatu dostępne na stronie Serwisu,

e. funkcja oddzwaniania dostępna na stronie Serwisu,

f. bezpłatna infolinia: +48 800 804 904.

7. Usługa LiveChat udostępnia Użytkownikom możliwość kontaktu z Administratorem Usługi za pośrednictwem Internetu poprzez prowadzenie rozmowy w trybie tekstowym w czasie rzeczywistym (przesyłania naprzemiennie wiadomości tekstowych).

8. Korzystanie z Usługi LiveChat jest bezpłatne.

III. WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Do korzystania z Usługi LiveChat niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do zasobów Internetu oraz przeglądarki internetowej umożliwiającej wyświetlanie stron www (zaleca się korzystanie z następujących przeglądarek internetowych, z włączoną obsługą plików „cookie”: Internet Explorer, Opera, Google Chrome, Mozilla, Safari. Korzystanie z usług wspierane jest w aktualnej oraz dwóch poprzednich wersjach każdej z tych przeglądarek).

2. Więcej o plikach „cookie” oraz zasadach ochrony tego typu danych znajduje się w polityce prywatności Administratora Usługi dostępnej na stronie www.eultimo.pl.

3. Treści lub informacje przekazywane przez Użytkownika do Usługi LiveChat podczas korzystania z niej mogą być moderowane przez Administratora Usługi, jeżeli podawane treści lub informacje naruszają Regulamin Usługi LiveChat.

IV. KORZYSTANIE Z USŁUGI LIVECHAT

1. W ramach Usługi LiveChat Użytkownik ma możliwość prowadzenia rozmowy na czacie 24h/7 dni w tygodniu:

a. rozmowa z Chatbotem może się odbywać 24h/7 dni w tygodniu,

b. czaty z Doradcami Klienta prowadzone są od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00- 18:00; Administrator Usługi ma prawo w każdym momencie zmienić godziny

pracy Doradców Klienta i tym samym wykonywania Usługi LiveChat, bez konieczności dokonywania zmian Regulaminu Usługi LiveChat.

c. w pozostałych godzinach możliwe jest pozostawienie wiadomości za pośrednictwem Chatbota lub offline, na którą Doradca Klienta odpowie w najbliższym dniu roboczym.

2. Użytkownicy podczas rozmowy na czacie mogą:

a. uzyskać ogólne informacje o spółce Ultimo S.A., takie jak: dane kontaktowe, przedmiot działalności,

b. zapoznać się z bieżącym saldem zadłużenia i stanem sprawy,

c. zawrzeć Ugodę z Wierzycielem,

d. złożyć wniosek/ reklamację,

e. zaktualizować swoje dane kontaktowe. Pozyskanie informacji o zadłużeniu możliwe jest tylko po uprzedniej pozytywnej weryfikacji Użytkownika jako Klienta lub Osoby uprawnionej zgodnie z obowiązującymi w spółce Ultimo S.A. regulacjami wewnętrznymi.

3. Przetwarzanie danych, podanych przez klienta lub Osobę uprawnioną w trakcie rozmowy, odbywać się będzie w formie elektronicznej z zapewnieniem odpowiednich zabezpieczeń gwarantujących odpowiednią ochronę przekazanych danych za co stroną odpowiedzialną jest Administrator Usługi. Więcej informacji na temat przetwarzania danych w spółce Ultimo S.A. znajduje się w polityce prywatności na stronie <https://ultimo.pl/polityka-prywatnosci>.

4. Działania i zachowania Użytkowników nie mogą nosić znamion wykroczenia bądź przestępstwa, określonych w 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. W przypadku gdy zachowanie Użytkownika nosi znamiona wykroczenia lub przestępstwa, a także gdy zachowanie Użytkownika wykracza poza ogólnie przyjęte normy społeczne, Doradca Klienta ma prawo przerwać prowadzoną rozmowę a także wyciszyć Użytkownika poprzez skorzystanie z opcji „ban” oznacza to czasowe uniemożliwienie Użytkownikowi prowadzenia rozmów na czacie z Doradcą Klienta. Zawieszenie możliwości rozmowy na czacie dla Użytkownika jest czasowe, może trwać maksymalnie do 30 dni.

5. Użytkownik rozpoczynając rozmowę w Usłudze LiveChat i klikając przycisk rozpocznij czat:

a. dobrowolnie przystępuje do korzystania z Usługi LiveChat,

b. oświadcza, że zapoznał się i akceptuje niniejszy Regulamin Usługi LiveChat,

c. oświadcza, że ma świadomość, że dane osobowe podane w trakcie rozmowy są przetwarzane przez Ultimo S.A zgodnie z informacjami zawartymi w pkt. V Regulaminu Usługi LiveChat,

d. potwierdza, iż dane, które podaje w rozmowie są zgodne z prawdą.

6. Dane, które mogą być zbierane i przetwarzane w czasie rozmowy: a. dane Klienta: imię i nazwisko, data urodzenia, adres, adres e-mail, numer telefonu, ID Klienta w przypadku załogowanego Posiadacza konta, b. dane dotyczące sprawy posiadanej przez Wierzyciela.

V. DANE OSOBOWE

1. Administratorem danych osobowych Użytkownika jest:

a. Wierzyciel, w przypadku zaległości płatniczych wobec Wierzyciela,

b. Administrator Usługi.

2. Dane osobowe przetwarzane są w systemie informatycznym Administratora Usługi w celu umożliwienia kontaktu w sprawie dochodzenia wierzytelności, tj. w ramach prawnie uzasadnionych interesów Administratora danych osobowych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) w związku z dobrowolnym działaniem Użytkownika poprzez zainicjowanie komunikacji za pomocą Usługi LiveChat akceptując warunki umowne świadczenia usługi (art. 6 ust. 1 lit. b RODO). Odbiorcą danych osobowych Użytkownika będzie Usługodawca świadczący Usługę LiveChat dla Administratora Usługi. Administrator Usługi przechowuje dane maksymalnie 6 miesięcy od momentu zakończenia korespondencji.

3. Dane osobowe otrzymane w trakcie prowadzonej komunikacji będą udostępnione Wierzycielowi, którego dotyczyć będzie komunikacja i w imieniu, którego prowadzona jest komunikacja przez Doradców Klienta.

4. Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom utrzymującym infrastrukturę informatyczną Administratora Usługi a także podmiotom współpracującym i dostarczającym rozwiązania Usługodawcy.

5. Dane osobowe przekazywane za pomocą Usługi LiveChat pozostają na terenie EOG.

6. Zgodnie z RODO Użytkownik ma prawo do:

a. otrzymania informacji dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz ich kopii,

b. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (tj. zażądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych),

c. zażądania sprostowania swoich danych osobowych, jeśli są one nieprawidłowe,

d. usunięcia danych osobowych (prawo do bycia zapomnianym),

e. ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych.

7. W celu skorzystania ze swoich praw Użytkownik powinien zgłosić swoje żądanie poprzez:

a. pocztę elektroniczną na adres reklamacje@ultimo.pl lub bezpośrednio do Inspektora Ochrony Danych na adres inspektor.danych@ultimo.pl,

b. telefonicznie pod nr 71 323 46 00,

c. pocztą na adres Spółki: Ultimo S.A., ul. Szczytnicka 11, 50-382 Wrocław.

8. Użytkownikowi przysługuje prawo do złożenia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna, że przetwarzanie jego danych osobowych narusza przepisy prawa wysyłając korespondencję na adres ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa lub korzystając z formularzy na stronie <https://uodo.gov.pl/pl/p/dla-obywatela>.

VI. REKLAMACJE ORAZ ALTERNATYWNE METODY ROZPATRYWANIA SPORÓW

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli jest ona związana z Wierzytelnościami lub przetwarzaniem danych przez Administratora Usługi.

2. Reklamacje należy wysyłać drogą elektroniczną na adres: reklamacje@ultimo.pl.

3. Reklamacja powinna zawierać:

a. dane Użytkownika,

b. temat reklamacji oraz okres, którego reklamacja dotyczy,

c. okoliczności uzasadniające reklamację,

d. podpis Użytkownika – w przypadku reklamacji złożonej w formie pisemnej.

4. Jeżeli reklamacja nie spełnia warunków formalnych, o których mowa powyżej, Administrator Usługi może według swojego wyboru pozostawić reklamację bez rozpoznania lub wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni, od dnia otrzymania wezwania, wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia braków w wyznaczonym terminie, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.

5. Administrator Usługi może pozostawić reklamację bez rozpoznania, jeżeli:

a. dotyczy ona kwestii wyjaśnionej uprzednio w odpowiedzi na poprzednie zgłoszenie reklamacyjne danego Użytkownika. W takim przypadku odpowiedź na reklamację zawiera odesłanie do stosownej korespondencji,

b. reklamacja pochodzi od osoby trzeciej, która nie posiada stosownego upoważnienia lub pełnomocnictwa,

- c. reklamacja zostanie złożona po upływie 30 dni od dnia ujawnienia się przyczyn reklamacji.
6. O skorzystaniu z prawa do pozostawienia reklamacji bez rozpoznania Administrator Usługi poinformuje niezwłocznie Użytkownika.
7. Administrator Usługi rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Administrator Usługi udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej, a w przypadku braku takiego wskazania, na adres poczty elektronicznej, z którego została wysłana reklamacja.
9. Użytkownik posiada również możliwość skorzystania z pozasądowych (alternatywnych) metod rozpatrywania sporów i dochodzenia roszczenia, w tym:
- a. zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego, działającego przy Inspekcji Handlowej z wnioskiem o rozstrzygnięcie sporu.
 - b. zwrócenie się do wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego w sprawie polubownego zakończenia sporu między Użytkownikiem a Administratorem Usługi,
 - c. skorzystania z bezpłatnej pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów (m.in. Federacja Konsumentów, Stowarzyszenie Konsumentów Polski).
10. 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. ZASTRZEŻENIA, ZAPEWNIENIA I ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. W trosce o dobro Użytkowników oraz zapewnienie najwyższej jakości Usługi LiveChat niedozwolone jest wykorzystywanie Usługi LiveChat, wszelkich jej funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Usługi LiveChat, w szczególności podejmowanie działań które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami niniejszego regulaminu oraz dobrymi obyczajami.

2. Administrator Usługi dąży do wszelkich starań, aby Usługa LiveChat działała w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Administrator Usługi nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi, niedozwoloną ingerencją Użytkowników czy osób trzecich.

3. Administrator Usługi nie ponosi odpowiedzialności za poniesione przez Użytkownika szkody wynikające z podania przez Użytkownika niekompletnych lub nieprawdziwych informacji w związku z korzystaniem z Usługi LiveChat.

4. Administrator Usługi zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania Usługi LiveChat, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników łamiących niniejszy regulamin bądź zasady związane z działalnością Serwisu.

VIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Usługi LiveChat, w szczególności do treści, znaków słownych lub graficznych, nazw, obrazów, grafiki, designu, projektów, efektów dźwiękowych, informacji, funkcjonalności i usług dostępnych w Usłudze LiveChat przysługują wyłącznie Administratorowi Usługi lub jego partnerom, którzy przekazali określone materiały Administratora Usługi do użytkowania. Korzystanie z Usługi LiveChat na podstawie Regulaminu Usługi LiveChat nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.

2. Zabronione jest bez zgody Administratora Usługi wyrażonej na piśmie: kopiowanie, powielanie lub jakiegokolwiek inne wykorzystywanie w całości lub we fragmentach praw własności intelektualnej do Usługi LiveChat, o których mowa powyżej. Nie dotyczy to automatycznego tymczasowego przechowywania plików w pamięci urządzenia cyfrowego, które jest skutkiem zwyczajnego korzystania z Usługi LiveChat w celach zgodnych z Regulaminem Usługi LiveChat oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.

IX. ZMIANY REGULAMINU

1. Zmiana Regulaminu Usługi LiveChat jest możliwa wyłącznie z ważnej przyczyny w sposób umożliwiający Użytkownikom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania.

2. Administrator Usługi publikuje zmieniony Regulamin Usługi LiveChat na stronie Serwisu.

3. Zmiany Regulaminu Usługi LiveChat nie mają wpływu na aktywności Użytkownika przed wejściem w życie takich zmian.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu Usługi LiveChat jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych, na których dostępna jest Usługa LiveChat i może zostać utrwalona w szczególności poprzez wydrukowanie, zapisanie na nośniku lub pobranie w każdej chwili ze stron www.
2. Nieważność jednego z postanowień Regulaminu Usługi LiveChat stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu nie powoduje nieważności pozostałych postanowień niniejszego regulaminu.
3. We wszystkich sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa polskiego, chyba że przepisy prawa bezwzględnie obowiązujące w Państwie Użytkownika stanowią inaczej.
4. Wszelkie spory wynikające z funkcjonowania Usługi LiveChat oraz świadczenia usług w ramach Usługi LiveChat będą poddane rozstrzygnięciu właściwych polskich sądów powszechnych. Informacja o pozasądowych (alternatywnych) możliwościach rozpatrywania sporów znajdują się w pkt. VI Regulaminu Usługi LiveChat.
5. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt. II. 6, Regulaminu Usługi LiveChat.

XI. WAŻNOŚĆ REGULAMINU

1. Regulamin Usługi LiveChat wszedł w życie z dniem 20.05.2024 r. i jest to jego 10 wersja.
2. Poprzednia wersja Regulaminu Usługi LiveChat: Regulamin Usługi LiveChat obowiązujący do dnia 19.05.2024 r