

Regulamin korzystania z Elektronicznego Biura Obsługi Klienta w GetBack S.A.

I. Postanowienia wstępne

1. Regulamin określa zasady i warunki korzystania przez Użytkowników z Usługi Czat dostępnej na stronie internetowej GetBack S.A. pod adresem internetowym <https://getbacksa.pl/>
2. Usługa Czat jest udostępniana Użytkownikom przez właściciela serwisu oraz Usługi Czat: Spółkę GetBack S.A.

II. Słownik pojęć użytych w Regulaminie

O ile z treści Regulaminu nie wynika nic innego, poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:

1. **Regulamin** – oznacza niniejszy Regulamin korzystania z Usługi Czat, określający w szczególności prawa i obowiązki Użytkownika, prawa i obowiązki GetBack S.A. oraz zasady i warunki korzystania z Usługi Czat.
2. **Użytkownik** – oznacza osobę fizyczną korzystającą z Usługi Czat na podstawie Regulaminu. Osoba fizyczna może być Użytkownikiem, jeżeli:
 1. posiada pełną zdolność do czynności prawnych, lub posiada ograniczoną zdolność do czynności prawnych i uzyskała zgodę swojego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego na korzystanie z Usługi Czat, lub nie posiada zdolności do czynności prawnych i jest reprezentowana przez swojego przedstawiciela ustawowego lub opiekuna prawnego, oraz
 2. korzysta z Usługi Czat w celach niezwiązanych z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą lub aktywnością zawodową, w celach niezarobkowych oraz niezwiązanych z działalnością promocyjną lub reklamową Użytkownika, innych osób, jakichkolwiek towarów lub/i jakichkolwiek usług.
3. **Czat** – oznacza konwersację pomiędzy Użytkownikami a Konsultantami.
4. **Usługa Czat** – oznacza określoną w Regulaminie, świadczoną w Serwisie przez GetBack dla Użytkownika, bezpłatną usługę polegającą na udostępnieniu Użytkownikowi możliwości prowadzenia w czasie rzeczywistym, w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00 w trybie tekstowym, rozmowy z Konsultantem w sprawie zadłużenia, obsługiwanego przez GetBack. Jeśli Konsultant będzie w trybie off-line istnieje możliwość pozostawienia przez Użytkownika zapytania. Konsultant podejmuje temat i kontaktuje się z Użytkownikiem w sprawie pozostawionego zapytania po przejściu na tryb on-line.
5. **Konsultant** – oznacza pracownika Spółki lub osobę współpracującą ze Spółką, która jest odpowiedzialny za kontakt z Użytkownikiem korzystającym z Usługi Czat.
6. **Serwis** – serwis internetowy należący do GetBack
7. **Dłużnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, odpowiedzialna za spełnienie określonego świadczenia, wynikającego z tytułu zawartej umowy, innej czynności prawnej lub innego zdarzenia prawnego, której zadłużenie windykowane jest przez Spółkę GetBack S.A.
8. **GetBack/ Spółka** - GetBack S.A. z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Powstańców Śląskich 2-4, 53-333 Wrocław, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000413997, NIP 8992733884, REGON 021829989, której kapitał zakładowy wynosi 4.000.000 zł(w pełni wpłacony).
9. **Konsultator** – elektroniczna aplikacja, która znajduje się na stronie internetowej GetBack S.A., za pomocą której realizowana jest Usługa Czat.

III. Zasady korzystania z Usługi Czat

1. Korzystanie z Usługi Czat jest bezpłatne.
2. W celach weryfikacji Użytkownik zostanie poproszony o podanie imienia, nazwiska oraz numeru PESEL.
3. Podstawowym przedmiotem Usługi Czatu jest udostępnienie zweryfikowanemu Użytkownikowi, wobec którego Spółka podejmuje działania windykacyjne, wszelkich informacji dotyczących obsługiwanego przez GetBack zadłużenia w tym aktualizację danych osobowych oraz udzielenie odpowiedzi na pytania Użytkowników, wobec których Spółka nie podejmuje działań windykacyjnych, w zakresie wskazany w ustępie 5 poniżej.
4. Korzystanie z Usługi Czat możliwe jest za pośrednictwem urządzenia i oprogramowania umożliwiającego korzystanie z zasobów Internetu i poprawne wyświetlanie witryn WWW. Strony Serwisu wykorzystują technologię plików cookies. Zmiany zasad korzystania z plików cookies można dokonać w ustawieniach przeglądarki internetowej.
5. Tematyka poruszana przez Użytkowników na Czacie powinna dotyczyć:
 - a) uzyskania informacji o zadłużeniu obsługiwanym przez GetBack S.A., przez zweryfikowanego Dłużnika lub osobę trzecią, której Dłużnik udzielił upoważnienie (zarchiwizowane w systemie) do rozmowy w przedmiotowej sprawie.
 - b) uzgodnienia warunków spłaty zadłużenia, zmiany danych osobowych i teleadresowych Dłużnika,
 - c) uzyskania informacji o usługach świadczonych przez Spółkę,
 - d) złożenia reklamacji w sprawie zadłużenia lub skargi na podejmowane przez GetBack działania windykacyjne.
6. GetBack S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wypowiedzi Użytkowników.

IV. Warunki korzystania z Usługi Czat

1. Dane osobowe Dłużników przetwarzane są na podstawie art. 23 ust. 1 pkt 5 w zw. z ust. 4 pkt 2 Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016 r. poz. 922 ze zm.), zwana dalej „Ustawą”. Celem przetwarzania danych osobowych jest udzielenie odpowiedzi Dłużnikowi na przesłaną przez niego wiadomość w związku z dochodzoną wierzytelnością
2. Spółka informuje, że podanie danych osobowych przez Dłużnika jest dobrowolne, choć jest niezbędne dla udzielenia odpowiedzi.
3. Dłużnikowi przysługują uprawnienia wynikające z art. 32-35 Ustawy w szczególności prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania..
4. Podanie danych osobowych niezgodnych z prawdą uprawnia Spółkę do zaprzestania świadczenia Usługi Czat Użytkownikowi.

V. Prawa i obowiązki Użytkownika

1. Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi Czat Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Podczas korzystania z Usługi Czat Użytkownik Czata zobowiązany jest do:
 - a) przestrzegania przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz postanowień niniejszego Regulaminu,
 - b) powstrzymania się od dostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także korzystania przez Użytkownika z Usługi Czat w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami oraz przeznaczeniem Usługi Czat,
 - c) niekierowania w stosunku do rozmawiającego z nim Konsultantem słów obraźliwych, wulgarnych, lub/i naruszających ich dobra osobiste, gróźb lub mających charakter prowokacyjny lub agresywny,

- d) niekierowania w stosunku do rozmawiającego z nim pracownika Spółki niesprawdzonych lub/i bezpodstawnych zarzutów,
- e) formułowania pytań pozwalających na udzielenie jasnej i szczegółowej odpowiedzi z zakresu kompetencji Konsultanta,
- f) nieużywania Usługi Czat do przesyłania treści reklamowych/promocyjnych/spamowych.
- g) niedziałania na szkodę Spółki,
- h) Podania danych osobowych zgodnie z prawdą

W przypadku nieprzestrzegania przez Użytkowników powyżej wskazanych zobowiązań, Konsultant ma możliwość zakończenia rozmowy z Użytkownikiem.

3. Z Usługi Czat mogą korzystać jedynie osoby pełnoletnie posiadające pełną zdolność do czynności prawnej bądź prawni opiekunowie działający w imieniu osób niepełnoletnich.
4. Ryzyka związane z korzystaniem z sieci Internet oraz funkcją i celem oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści Usługi Czat, którym posługuje się Użytkownik, Spółka podaje w Polityce prywatności dostępnej z głównej strony internetowej Serwisu Spółki.
5. Z zastrzeżeniem innych postanowień Regulaminu, Użytkownik zobowiązany jest do powstrzymywania się od jakichkolwiek działań mogących utrudnić lub zakłócić funkcjonowanie Serwisu i Usługi Czat, do korzystania z Usługi Czat w sposób nieuciążliwy dla innych Użytkowników oraz do niepodejmowania żadnych działań na szkodę Spółki, Użytkowników oraz innych osób.
6. Ustala się limit czasu bezczynności na Czacie. Po upływie 2 minut bezczynności Użytkownik może zostać przez Konsultanta wylogowany a prowadzona konwersacja zakończona.

VI. Prawa i obowiązki Konsultanta/Spółki

1. W czasie świadczenia Usługi Czat, Konsultant zobowiązany jest do:
 - a) formułowania odpowiedzi na zadane przez Użytkownika pytania oraz wypowiedzi o innym charakterze z zachowaniem ich wysokiego poziomu merytorycznego,
 - b) poprawnego zweryfikowania Użytkownika będącego Dłużnikiem,
 - c) dążenia do zawarcia porozumienia z Dłużnikiem,
 - d) nieuzyskiwania danych poufnych Użytkownika poza tymi danymi, których pozyskanie niezbędne jest do weryfikacji sprawy.
2. Z zastrzeżeniem postanowień punktów poprzedzających, w przypadku naruszenia przez Użytkownika przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub/i postanowień Regulaminu, Konsultant jest uprawniony do:
 - a) wezwania Użytkownika do zaprzestania naruszeń przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub/i postanowień Regulaminu poprzez zamieszczenie na Czacie stosowanego upomnienia skierowanego do Użytkownika.
 - b) usunięcia Użytkownika z danego Czata, jeśli po 3 upomnieniach Użytkownik w dalszym ciągu dopuszcza się naruszania przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub/i postanowień Regulaminu przy czym Użytkownik może ponownie wejść na ten Czat następnego dnia.
3. Spółka jest zobowiązana do zaprzestania świadczenia Użytkownikowi Usługi Czat ze skutkiem natychmiastowym, bez konieczności uprzedniego zawiadomienia o tym Użytkownika, w przypadku zgłoszenia przez Użytkownika żądania zaprzestania przetwarzania przez ADO danych osobowych Użytkownika dla celów związanych z korzystaniem z Usługi Czat.

VII. Reklamacje

1. Każdy Użytkownik Usługi Czat może zgłosić na Czacie Reklamację, w formie zgłoszenia wątpliwości, skargi bądź wniosku, którą Konsultant zobowiązany jest niezwłocznie przekazać do Działu Reklamacji GetBack S.A. lub, jeżeli sprawa znajduje się w kompetencji Biura Pomocy i Wsparcia Dłużnika, do Biura Pomocy i Wsparcia Dłużnika celem jej rozpatrzenia.
2. Użytkownik Usługi Czat ma możliwość złożenia reklamacji o której mowa w punkcie poprzedzającym, w każdym czasie, również po zakończeniu korzystania z Usługi Czat.

3. Wszelkie reklamacje dotyczące zadłużenia Dłużnika bądź prowadzonych przez GetBack S.A. działań windykacyjnych można również zgłaszać: telefonicznie pod numerem telefonu: 71 7710285, elektronicznie na adres reklamacje@getbacksa.pl lub listownie na adres: GetBack S.A. Dział Reklamacji, ul. Powstańców Śląskich 2-4, 53-333 Wrocław.
4. Czas udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną Reklamację wynosi do 21 dni kalendarzowych od daty jej wpływu do GetBack S.A.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie 21 dni, termin udzielenia odpowiedzi może zostać wydłużony do 60 dni. GetBack S.A. przed upływem 21 dni kalendarzowych od dnia wpływu skargi informuje Skarżącego o wydłużeniu terminu rozpatrzenia skargi wraz z podaniem przyczyny opóźnienia.

VIII. Zmiany Regulaminu

1. Regulamin jest udostępniany Użytkownikom nieodpłatnie i nieprzerwanie na stronach internetowych Serwisu w sposób umożliwiający Użytkownikom jego pobranie, odtwarzanie oraz utrwalenie jego treści w każdej chwili.
2. Regulamin wchodzi w życie z chwilą jego zamieszczenia na stronie internetowej Serwisu i obowiązuje od chwili uruchomienia Usługi Czat.
3. Spółka zastrzega sobie prawo do zmian Regulaminu w każdym czasie, z ważnych przyczyn takich jak: zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących kontaktowania się przy użyciu środków komunikacji elektronicznej, zmiana zakresu oferowanej usługi i funkcjonalności Usługi Czat,
4. O zmianach Regulaminu i dacie wejścia w życie zmian, Użytkownik zostanie poinformowany z 30 dniowym wyprzedzeniem za pomocą informacji zamieszczonej na stronie internetowej Serwisu oraz za pomocą odpowiedniej informacji, która udostępniona zostanie Użytkownikowi w taki sposób, aby mógł się z nią zapoznać przed rozpoczęciem konwersacji z Konsultantem.
5. Dalsze korzystanie przez Użytkownika z Usługi Czat po dokonaniu zmian Regulaminu jest równoznaczne z potwierdzeniem przez Użytkownika, że zapoznał się on ze zmianami Regulaminu.
6. Spółka zastrzega sobie prawo do wstrzymania Usługi Czat w każdym momencie po uprzednim poinformowaniu Użytkowników o takim działaniu z wyprzedzeniem 30 dni za pomocą odpowiedniej informacji zamieszczonej na stronie internetowej Serwisu.