

Regulamin internetowego Chatbota Polkomtel

I. Ogólne informacje o Chatbocie

1. Chatbot jest usługą świadczoną drogą elektroniczną – programem komputerowym pełniącym rolę wirtualnego asystenta działającym pod adresem: www.chat.plus.pl zwanym w dalszej części Regulaminu „Chatbotem”.
2. Usługodawcą jest „**Polkomtel**” - Polkomtel sp. z o.o., ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, pod numerem KRS 0000419430, NIP 5271037727, posiadająca kapitał zakładowy w wysokości 2.360.069.800,00 zł; Dział Obsługi Klienta, tel: +48 601 102 601, e-mail: bok@plus.pl, zwany w dalszej części regulaminu “Polkomtel”.
3. Chatbot umożliwia uzyskanie przez użytkownika informacji marketingowych o usługach i produktach Polkomtel oraz przekazanie Polkomtel prośby o taki kontakt. Dopiero po nawiązaniu kontaktu telefonicznego możliwe jest skorzystanie z ofert prezentowanych w Chatbocie.
4. Co robi Chatbot?
 - prowadzi zautomatyzowaną konwersację w czasie rzeczywistym, wedle zaprogramowanej ścieżki, podczas której wyświetla informacje marketingowe o usługach i produktach Polkomtel. W niektórych przypadkach zawiera link do szczegółowych informacji na stronie www.plus.pl oraz przekazuje Polkomtel prośbę o kontakt telefoniczny w celu przedstawienia ofert.

II. Kto może być Użytkownikiem Chatbota?

Użytkownikiem Chatbota może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych albo ograniczoną zdolność do czynności prawnych (pod warunkiem, że działa za zgodą przedstawiciela ustawowego), która zaakceptowała niniejszy Regulamin.

III. Usługi świadczone drogą elektroniczną.

1. Usługa Chatbota świadczona jest na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie, w ramach umowy o świadczenie usług zawieranej poprzez akceptację Regulaminu przez Użytkownika.
2. Usługa Chatbota świadczona jest nieodpłatnie.
3. Warunki techniczne świadczenia Usługi:
 - w celu uzyskania dostępu do Usługi, Użytkownik powinien mieć urządzenie z dostępem do sieci Internet, na którym zainstalowana jest aktualna wersja przeglądarki internetowej (Chrome, Firefox, Safari, Opera).
 - zabronione jest wpisywanie w okno Chatbota treści naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa oraz naruszające prawa osób trzecich.

IV. Jak rozpocząć i zakończyć korzystanie z Chatbota?

1. Chatbot uruchamia się po wejściu na stronę internetową serwisu www.chat.plus.pl poprzez kliknięcie linku przekierowującego do informacji o usługach lub produktach Polkomtel, otrzymanego uprzednio w mailu lub sms.
2. Chatbot może być aktywny do momentu odświeżenia strony internetowej, na której się znajduje, najdłużej przez 2 tygodnie od zainicjowania konwersacji, lub do momentu dokonania przez Polkomtel zmian w ofercie, której dotyczyły propozycje wyświetlone podczas konwersacji. Po tym czasie Chatbot dezaktywuje się a konwersacja zostaje skasowana
3. W celu wyłączenia Chatbota wystarczy odświeżyć stronę internetową.

V. Tryb postępowania reklamacyjnego.

1. W razie zastrzeżeń i reklamacji odnośnie funkcjonowania Chatbota prosimy o kontakt na adres mailowy: bok@plus.pl
2. Polkomtel udzieli odpowiedzi na reklamację najpóźniej w terminie 14 dni od dnia jej wniesienia.

3. Zaleca się podanie przez Usługobiorcę w opisie reklamacji: okoliczności dotyczących przedmiotu reklamacji, w szczególności rodzaju i daty wystąpienia nieprawidłowości oraz danych kontaktowych.
4. Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko po zakończeniu postępowania reklamacyjnego i w przypadku, jeżeli obie strony sporu wyrażą na to zgodę. W pozostałych wypadkach ewentualne spory zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami przepisów Kodeksu postępowania cywilnego.
5. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów np. przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej.
6. Użytkownik będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej, dostępnej pod adresem internetowym: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=PL>

VI. Postanowienia końcowe.

1. Usługa Chatbot jest świadczona od dnia 1 stycznia 2020 do odwołania.
2. Informacja o kodeksach dobrych praktyk przestrzeganych przez Polkomtel znajduje się na www.plus.pl.
3. W sprawach nieunormowanych w Regulaminie zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.
4. Postanowienia dotyczące przetwarzania danych osobowych znajdują Państwo w Polityce Prywatności na stronie <https://www.plus.pl/dane-osobowe>
5. Regulamin jest dostępny na stronie <https://www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki>