

## Regulamin Chatbota Polkomtel

### I. Ogólne informacje o Chatbocie

1. Chatbot jest usługą świadczoną drogą elektroniczną tj. programem komputerowym pełniącym rolę wirtualnego asystenta, działającym na platformie Messenger w serwisie Facebook na stronie dedykowanej Polkomtel sp. z o. o. pod adresem: facebook.com/plus/ lub za pośrednictwem aplikacji Messenger użytkownika : @plus, zwanym w dalszej części Regulaminu „**Chatbotem**” lub „Usługą”.
2. Usługodawcą jest 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](mailto:bok@plus.pl) zwany w dalszej części regulaminu „Polkomtel”.
3. Chatbot umożliwia uzyskanie przez użytkownika informacji marketingowych o usługach i produktach Polkomtel, najczęściej zadawanych pytań z zakresu pomocy technicznej wraz z telefonem do Działu Obsługi Klienta oraz udostępnienie przez użytkownika na rzecz Polkomtel danych kontaktowych i wyrażenie zgód na kontakt telefoniczny lub (w przypadku abonentów Polkomtel) przekazanie Polkomtel prośby o taki kontakt. Dopiero po nawiązaniu kontaktu telefonicznego możliwe jest skorzystania z oferty prezentowanych w Chatbot usług lub produktów.
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 zawierających link do szczegółowych informacji na stronie [www.plus.pl](http://www.plus.pl),
  - może pobierać dane osobowe (numer telefonu kontaktowego) i umożliwić wyrażenie na rzecz Polkomtel zgód na kontakt telefoniczny lub (w przypadku abonentów Polkomtel) przekazanie Polkomtel prośby o taki kontakt,
  - treść konwersacji i działania podejmowane w ramach Chatbota procesowane są jednocześnie przez Messengera i Chatbota.

### II. Kto może być Użytkownikiem Chatbota?

Użytkownikiem Chatbota może być osoba fizyczna spełniająca (łącznie) poniższe warunki:

posiadanie aktywnego konta w serwisie Facebook lub aktualnej aplikacji Messenger,

- posiadanie pełnej zdolności do czynności prawnych albo ograniczonej zdolności do czynności prawnych (pod warunkiem działania za zgodą przedstawiciela ustawowego),

- akceptacja niniejszego Regulaminu.

### **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, Microsoft Edge) i aktywne konto w serwisie Facebook lub zainstalowaną aktualną wersję aplikacji Messenger.
  - zabronione jest wpisywanie w okno Chatbota treści naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa, oraz naruszające prawa osób trzecich.
4. Do konwersacji z Chatbotem zastosowanie znajdują wszystkie polityki, instrukcje i zasady usług świadczonych w ramach marki Facebook, dostępne na stronie internetowej [facebook.com/legal/terms/update](https://facebook.com/legal/terms/update).

### **IV. Jak rozpocząć i zakończyć korzystanie z Chatbota?**

1. Chatbot uruchamia się po otwarciu okna konwersacji w Messengerze z poziomu fanpage Plus na Facebooku przez Użytkownika lub po otwarciu okna konwersacji poprzez kliknięcie linku przekierowującego do informacji o usługach lub produktach Polkomtel w Messengerze, otrzymanego uprzednio w mailu lub sms.
2. Informacje o usługach i produktach Polkomtel są dostępne (aktywne) w Messengerze najdłużej przez 2 tygodnie od zainicjowania konwersacji, lub do momentu dokonania przez Polkomtel zmian w ofercie, której dotyczyły informacje wyświetlone podczas konwersacji. Po tym czasie informacje nieaktywne będą dostępne w archiwum konwersacji.
3. W każdej chwili można zaprzestać korzystania z Usługi poprzez zamknięcie okna konwersacji.
4. Użytkownik może w dowolnej chwili skasować konwersację w komunikatorze Messenger

### **V. Tryb postępowania reklamacyjnego.**

1. W razie zastrzeżeń i reklamacji odnośnie funkcjonowania Chatbota prosimy o kontakt na adres mailowy : [bok@plus.pl](mailto: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 rozstrzygnięcia 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 15.01.2020 do odwołania.
2. Informacja o kodeksach dobrych praktyk, do których członkiem jest Polkomtel dostępne będą na [www.plus.pl](http://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 <http://www.plus.pl/dane-osobowe>
5. Regulamin jest dostępny na stronie <http://www.plus.pl/regulaminy-i-cenniki>