



Regulamin

usługi czat online

Spis treści

WSTĘP	3
Czym jest czat i jak rozpocząć rozmowę? _____ Błąd! Nie zdefiniowano zakładki.	
Postanowienia ogólne	3
Kiedy czat jest dostępny?	3
Nasza odpowiedzialność	3
Twoje reklamacje	4
Ochrona danych osobowych	4



WSTĘP

Zapraszamy Cię do lektury **regulaminu**, który opisuje zasady korzystania z **czatu online** udostępnianego przez **Administradora usługi** na stronie [www.erif.pl](https://erif.pl). Przeczytaj go uważnie i dowiedz się, co możemy dla Ciebie zrobić oraz jakie prawa Ci przysługują. Pojęcia zapisane pogrubioną czcionką opisaliśmy szerzej w słowniku, który znajdziesz na końcu dokumentu.

Czym jest czat i jak rozpocząć rozmowę?

1. Czatu to jedna z form komunikacji, którą wykorzystujemy do bezpośredniego kontaktu z Tobą. Żebyśmy mogli rozpocząć rozmowę wystarczy, że otworzysz stronę <https://erif.pl/chat> i rozpoczniesz rozmowę przez komunikator.
2. **Usługa czat online** służy do prowadzenia rozmów on-line z naszymi Doradcami na tematy związane między innymi z zakresem oferowanych przez nas usług oraz obsługą konta w systemie erif.pl,
3. Dostawcą **usługi czat online** jest firma Benhauer Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Grzegórzecka 21, 31-532 Kraków.
4. Przed rozpoczęciem korzystania z **usługi czat online** konieczne jest potwierdzenie zapoznania się z zasadami niniejszego **regulaminu**.

Postanowienia ogólne

5. Korzystanie z **usługi czat online** jest bezpłatne.
6. Zanim przystąpisz do korzystania z czatu upewnij się, że masz dostęp do Internetu, a także możliwość korzystania z jednej z wymienionych przeglądarek internetowych: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer lub Safari.
7. Osobom korzystającym z czatu zalecamy posiadanie zaktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
8. Jeśli korzystasz z czatu, zgadzasz się, abyśmy zapisywali, przetwarzali i archiwizowali rozmowy.
9. Treści, które przekazujemy w czasie czatu, nie są ofertą w rozumieniu Kodeksu cywilnego.
10. Możemy przerwać rozmowę na czacie jeśli:
 - a) będziesz używać niecenzuralnego, uznanego za obraźliwe słownictwa, lub
 - b) będziesz podejmować tematy niezwiązane z działalnością biura informacji gospodarczej, lub
 - c) Twoje zachowanie będzie sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego.
11. Możemy w każdym momencie rozszerzyć, zmienić, ograniczyć lub zaprzestać oferowania zarówno niektórych funkcjonalności jak i całości **usługi czat online**.

Kiedy czat jest dostępny?

12. Czatu obsługujemy od poniedziałku do piątku od 8:00 do 16:00.
13. Możemy podjąć decyzję o czasowym wyłączeniu **usługi czatu online**. Wtedy zapraszamy Cię do kontaktu:
 - a) telefonicznie: 22 594 25 15 – infolinia czynna jest od poniedziałku do piątku od 8.00 do 16.00
 - b) za pośrednictwem poczty e-mail: bok@erif.pl

Nasza odpowiedzialność

14. Staramy się zapewnić Ci każdorazowo ciągłą i pełną dostępność **usługi czat online**, jednak nie możemy jej zagwarantować.
15. W szczególności nie ponosimy odpowiedzialności za przerwy i zakłócenia w dostępności i korzystaniu z **usługi czat online**, jeśli są one spowodowane:
 - a) koniecznością naprawy, wymiany rozbudowy, modyfikacji lub konserwacji sprzętu komputerowego albo oprogramowania,



- b) przez osoby trzecie, w szczególności operatorów telekomunikacyjnych, dostawców łącz telekomunikacyjnych, energii elektrycznej,
 - c) innymi przyczynami niezależnymi od nas (siła wyższa lub działania/zaniechania osób trzecich).
16. Nie ponosimy odpowiedzialności za sposób korzystania z usługi czat online przez **użytkowników**, a także za treści przekazywane przez użytkowników i ich prawdziwość.
17. Nie ponosimy odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniami lub zaniechaniami **użytkownika**, w szczególności za nieprawidłowe korzystanie z **usługi czat online**, oraz za korzystanie w sposób niezgodny z przepisami obowiązującymi na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub/i postanowieniami **regulaminu**.

Twoje reklamacje

18. W każdej chwili możesz złożyć **reklamację** dotyczącą sposobu, w jaki realizujemy usługę czat online. Możesz ją wysłać:
- a) pocztą – na nasz adres korespondencyjny
 - b) na nasz adres e-mail: reklamacje@erif.pl
19. W Twojej **reklamacji** powinny znaleźć się informacje:
- a) imię i nazwisko,
 - b) adres korespondencyjny, jeśli mamy odpowiedzieć listownie,
 - c) adres e-mail, abyśmy mogli wysłać Ci odpowiedzi na skrzynkę elektroniczną,
 - d) numer telefonu kontaktowego, jeśli mamy do Ciebie zadzwonić.
 - e) sposób, w jaki powinniśmy Twoim zdaniem rozwiązać tę reklamację. Jeśli to tylko będzie możliwe postaramy się spełnić Twoje oczekiwania.
20. Jeśli na Twojej **reklamacji** znajdziemy braki, powiadomimy Cię o tym i wyjaśnimy, co należy poprawić.
21. Odpowiemy na Twoją **reklamację** w ciągu 30 dni od daty, kiedy ją otrzymaliśmy.
22. Odpowiedź wyślemy do Ciebie w takiej samej formie, w jakiej ją otrzymaliśmy. Jeśli życzysz sobie, aby to był e-mail lub list – napisz nam to w treści reklamacji, a my spełnimy Twoje życzenie.
23. Chcielibyśmy mieć pewność, że otrzymasz naszą odpowiedź. Jeśli więc zmienisz adres do korespondencji lub e-mail podczas gdy my będziemy zajmować się Twoją sprawą – poinformuj nas o tym.

Ochrona danych osobowych

24. Jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych, które przetwarzamy w ramach **usługi czat online**. W naszej pracy zawsze kierujemy się wymaganiami **RODO**.
25. Szczegółowe informacje na ten temat znajdziesz w zakładce „Dane osobowe” dostępnej na stronie internetowej erif.pl
26. Zgodnie z Art. 15-21 RODO masz prawo
- a) otrzymać informacje dotyczące przetwarzania przez nas Twoich danych osobowych oraz ich kopię
 - b) sprostować niepoprawne dane przetwarzane przez nas
 - c) żądać usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”) – nie dotyczy to przypadku, kiedy przetwarzamy dane osobowe na podstawie Art. 6 (1) lit. c) RODO w okresie 5 letnim
 - d) żądać ograniczenia przetwarzania danych
 - e) do przenoszenia danych
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pana danych



g) wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Postanowienia końcowe

27. Poza regulaminem, który właśnie czytasz, naszą współpracę regulują dokumenty zebrane w sekcji Informacje prawne lub w Słowniku, które znajdziesz na samym końcu.
28. Staramy się wciąż ulepszać proces obsługi, dlatego możemy w każdej chwili zmienić zapisy w **regulaminie**.
29. Zmiana adresu naszej siedziby nie stanowi zmiany **regulaminu**.
30. Najbardziej aktualną wersję **regulaminu** znajdziesz również zawsze na naszej stronie internetowej erif.pl. Prosimy zapoznać się z nią zawsze przed złożeniem **reklamacji**.
31. Jeśli nie zgodzisz z wprowadzonymi przez nas zmianami w **regulaminie** możesz w każdej chwili zrezygnować z korzystania z **usługi czat online**.

§

Informacje prawne

Przepisy regulujące naszą współpracę w ramach usługi czat online:

1. Ustawa z 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2017 r., poz. 1219, z późn. zm.)
2. Ustawa z 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683, z późn. zm.).
3. Ustawa z 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).
4. Ustawa z 23 września 2016r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 r. poz. 1823 z późn. zm.).
5. **RODO**



Słownik

Znajdziesz tutaj wytłumaczenie wszystkich słów, które w treści regulaminu zaznaczyliśmy pogrubioną czcionką. Aby łatwiej było Ci wyszukać interesujące Cię słowo – ułożyliśmy je alfabetycznie.

Administrator usługi - to my, czyli ERIF Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Warszawie, Aleje Jerozolimskie 100, 00 -807 Warszawa.

Regulamin usługi czat online – to regulamin, który właśnie czytasz. Określa zasady korzystania z **czatu online** oraz świadczenia przez nas usług drogą elektroniczną.

Reklamacja – to Twoje zastrzeżenie dotyczące sposobu świadczenia przez nas usługi czat online.

RODO – to rozporządzenie o ochronie danych osobowych (Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 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).

Usługa czat online – polega na kontakcie z nami za pośrednictwem Internetu, z wykorzystaniem kanału online, poprzez przesyłanie naprzemiennych wiadomości tekstowych w czasie rzeczywistym, w ramach dedykowanego okienka znajdującego się na stronie www.erif.pl

Użytkownik/Użytkownicy– osoba/y kontaktujące się z nami za pośrednictwem czatu online.

