

Regulamin korzystania z usługi LiveChat

Dostępnej na stronach www.ultimo.pl, www.eultimo.pl oraz www.paneltaktofinanse.pl

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 wymieniania 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. lub osoba upoważniona do prowadzenia rozmów w sprawie zadłużenia w imieniu osoby zadłużonej.
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. Ugoda – porozumienie dotyczące warunków spłaty zobowiązania zawierane pomiędzy Klientem a Wierzycielem w trakcie prowadzonej rozmowy w Usłudze.
11. Usługa LiveChat - narzędzie służące do komunikacji z Klientami oraz osobami niebędącymi Klientami Spółki Ultimo S.A. (zwanymi dalej Użytkownikami), udostępniane przez Administratora Usługi poprzez strony internetowe www.ultimo.pl, www.eultimo.pl oraz www.paneltaktofinanse.pl.
12. Usługodawca - dostawca Usługi, firma LiveChat Software S.A.
13. Użytkownik – każda z osób korzystających z Usługi LiveChat, będąca lub niebędąca Klientem Spółki Ultimo S.A.
14. Wierzyciel/Wierzyciele – podmiot/podmioty, wobec którego/których Klient posiada zadłużenie. Wierzyciele, w imieniu których działa Ultimo S.A. to:
 - a. Ultimo Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty, 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. Ultimo Portfolio Investment (Luxembourg) S.A., z siedzibą w Luksemburgu, 1, Rue Schiller L-2519, L – 1222 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 jest równoznaczne z tym, że Użytkownik zapoznał się i zaakceptował treść Regulaminu.
3. Z Usługi LiveChat mogą korzystać tylko osoby pełnoletnie.
4. Regulamin określa ogólne zasady korzystania z Usługi LiveChat, dostępnej na stronach internetowych ultimo.pl oraz eultimo.pl oraz www.paneltaktofinanse.pl.
5. Prawa i obowiązki Użytkowników oraz Administratora określają w sposób wyłączny postanowienia nn. Regulaminu 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 usługodawca kieruje swoją działalność do tego państwa.
6. Użytkownicy mogą skontaktować się z Administratorem, 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 na stronach: www.utlimo.pl i www.eultimo.pl,
 - e. funkcja oddzwaniania na stronach: www.utlimo.pl i www.eultimo.pl.
7. Usługa LiveChat udostępnia Użytkownikom możliwość kontaktu z Administratorem 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. 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 dostępnej na stronie www.ultimo.pl/polityka-prywatnosci.
3. Treści lub informacje przekazywane przez Użytkownika do Usługi podczas korzystania z niej mogą być moderowane przez Administratora, jeżeli podawane treści lub informacje naruszają Regulamin.

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 prowadzone są od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-20:00 oraz w niektóre soboty w godzinach 09:00-16:00; Administrator Usługi ma prawo w każdym momencie zmienić godziny pracy Doradców i tym samym wykonywania Usługi,
 - c. w pozostałych godzinach możliwe jest pozostawienie wiadomości za pośrednictwem Chatbota lub offline, na którą Doradca odpowie w najbliższym dniu roboczym.
2. Użytkownicy podczas rozmowy na czacie mogą:
 - a. uzyskać ogólne informacje, takie jak: informacje o Spółce, 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.
3. Pozyskanie informacji o zadłużeniu możliwe jest tylko po uprzedniej pozytywnej weryfikacji Użytkownika jako Klienta, poprzez podanie danych takich jak imię i nazwisko oraz data urodzenia (Doradca Klienta może prosić również o dane takie jak: numer klienta, lub adres). Weryfikacja Użytkowników zalogowanych do Serwisu eultimo.pl odbywa się poprzez potwierdzenie imienia i nazwiska. Przetwarzanie danych, podanych przez klienta w trakcie rozmowy, odbywać się będzie w formie elektronicznej z zapewnieniem odpowiednich zabezpieczeń gwarantujących odpowiednią ochronę przekazanych danych za co stroną odpowiedzialną jest Usługodawca. 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 1997r. 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 Klienta poprzez skorzystanie z opcji „ban”.
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. wyraża dobrowolną zgodę na przetwarzanie przez Ultimo S.A. podanych w trakcie rozmowy danych osobowych,
 - d. potwierdza, iż dane, które podaje w rozmowie są zgodne z prawdą.Dane, które mogą być zbierane i przetwarzane w czasie rozmowy:
 - a. dane Klienta: imię i nazwisko, data urodzenia, adres, adres e-mail, numer telefonu,
 - 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 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 a także podmiotom współpracującym i dostarczającym rozwiązania Usługodawcy.
5. Dane osobowe przekazywane za pomocą Usługi pozostają na terenie EOG. Wyjątkiem jest sytuacja, w której Klient zostawia w Usłudze adres e-mail i korzysta z możliwości otrzymania odpowiedzi drogą elektroniczną w formie e-mail (adres + treść korespondencji, w tym dane wskazane w treści) są przekazywane poza EOG do USA na podstawie klauzul umownych jakie wiążą Administratora Usługi z LC.
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., 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.

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 wyżej mowa, Administrator może według swojego wyboru pozostawić reklamację bez rozpoznania lub wezwać Użytkownika do jej uzupełnienia w terminie nie dłuższym niż 7 dni wraz z pouczeniem, iż w przypadku braku uzupełnienia braków w wyznaczonym terminie, reklamacja zostanie pozostawiona bez rozpoznania.
5. Administrator 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 poinformuje niezwłocznie Użytkownika.
7. Administrator rozpatruje reklamację niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 30 dni od dnia jej złożenia.
8. Administrator udziela odpowiedzi na reklamację drogą elektroniczną na wskazany przez reklamującego adres poczty elektronicznej/ 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 usługodawcą,
 - 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, wszelkich jej funkcjonalności oraz świadczonych usług w sposób sprzeczny z charakterem, celem i przedmiotem działania Usługi, w szczególności podejmowanie działań które są sprzeczne z powszechnie obowiązującym prawem, przepisami niniejszego Regulaminu oraz dobrymi obyczajami.
2. Administrator dołoży wszelkich starań, aby Usługa LiveChat działała w sposób ciągły, bez jakichkolwiek zakłóceń, jednakże Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności za zakłócenia spowodowane czynnikami zewnętrznymi, niedozwoloną ingerencją Użytkowników czy osób trzecich.
3. Administrator 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 zastrzega sobie prawo do wprowadzania wszelkich zabezpieczeń mających na celu ochronę prawidłowego działania usługi, w tym zabezpieczeń chroniących przed działaniami Użytkowników łamiących niniejszy Regulamin bądź zasady związane z działalnością stron www.ultimo.pl i www.eultimo.pl oraz www.paneltaktofinanse.pl.

VIII. PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ

1. Wszelkie prawa własności intelektualnej do Usługi 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 Usługodawcy lub jego partnerom, którzy przekazali określone materiały Usługodawcy do użytkowania. Korzystanie z Usługi LiveChat na podstawie Regulaminu nie skutkuje w żadnym zakresie nabyciem przez Użytkownika części lub całości ww. praw własności intelektualnej.
2. Zabronione jest bez zgody Usługodawcy 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 w celach zgodnych z Regulaminem oraz przypadków prawem dozwolonego użytku.

IX. ZMIANY REGULAMINU

1. Zmiana Regulaminu jest możliwa wyłącznie z ważnej przyczyny w sposób umożliwiający Użytkownikom uprzednie zapoznanie się i wyrażenie zgody albo rezygnację z dalszego korzystania z usług lub oświadczenie o korzystaniu z Usługi LiveChat na zasadach dotychczasowych.
2. Administrator publikuje zmieniony Regulamin na stronach internetowych www.ultimo.pl, www.eultimo.pl i www.paneltaktofinanse.pl. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie udostępniona nie później niż na 14 dni przed wprowadzeniem zmienionego Regulaminu.
3. Zmiany Regulaminu nie mają wpływu na aktywności Użytkownika przed wejściem w życie takich zmian.

X. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Treść Regulaminu jest udostępniona Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem stron internetowych www.ultimo.pl, www.eultimo.pl i www.paneltaktofinanse.pl 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 stwierdzona orzeczeniem właściwego sądu, nie powoduje nieważności pozostałych postanowień 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 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.
5. Wszelkie uwagi, sugestie i pytania Użytkownicy mogą kierować na właściwe adresy podane w pkt.II.8. Regulaminu.