



**CREDITEXPRESS**

INKASSO POLAND

## **Regulamin korzystania z usługi Czat Online z konsultantem CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.**

1. Regulamin określa warunki świadczenia drogą elektroniczną usługi „Czat Online” udostępnianej przez Administratora Usługi – **CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.** oraz zasady korzystania z usługi „Czat Online”.
2. Dostawcą usługi czat online jest firma LiveChat, Inc. ([www.livechat.com](http://www.livechat.com))
3. Właścicielem i Administratorem Serwisu jest **CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.**

### **Definicje**

1. Czat online (usługa „Czat Online”) - narzędzie komunikacji, udostępniane przez Administratora Usługi za pośrednictwem strony internetowej <https://www.creditexpress.com/pl/> umożliwiająca Klientowi kontakt z Konsultantem, na zasadach opisanych w Regulaminie;
2. Konsultant – pracownik **CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.**,
3. Klient – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych lub osoba prawna, która za pośrednictwem usługi „Czat Online” kontaktuje się z Konsultantem w imieniu własnym lub jako pełnomocnik innej osoby fizycznej, w związku z wierzytelnością obsługiwaną przez **CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.**
4. Wierzyciel – podmiot wobec, którego Klient posiada zadłużenie w imieniu i na rzecz którego działa **CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.**
5. Ugoda – porozumienie zawarte pomiędzy Klientem a Wierzycielem podczas rozmowy z Konsultantem w przedmiocie ustalenia terminów oraz wysokości dokonywanych przez Klienta wpłat w celu spłaty Zadłużenia;

### **Zasady korzystania z usługi „Czat Online”**

1. Korzystanie z usługi „Czat Online” jest bezpłatne.
2. Rozmowa z Konsultantem przeprowadzana jest wyłącznie w języku polskim.
3. Rozmowa z Konsultantem jest możliwa wyłącznie po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu.
4. Rozpoczynając połączenie Klient wyraża zgodę na rejestrację rozmowy.
5. Klient może uzyskać informacje na temat umowy wyłącznie po pozytywnej weryfikacji obejmującej takie dane jak: imię i nazwisko, data urodzenia i/lub PESEL i/lub adres zamieszkania.
6. Usługa umożliwia zadawanie pytań i uzyskanie odpowiedzi dotyczących wyłącznie umowy, której stroną jest Klient, lub w imieniu której działa. Poprzez usługę „Czat Online” Klient może uzyskać informację dotyczącą wysokości zadłużenia, ostatnich wpłatach, zawrzeć ugodę oraz zaktualizować swoje dane.
7. W sytuacji wystąpienia treści obraźliwych, wypowiedzi naruszających zasady kultury lub dobra osobiste Konsultanta, rozmowa może zostać przerwana/zakończona.
8. Usługa „Czat Online” w zakresie obsługi przez Konsultanta jest realizowana w godzinach pracy biura w dni robocze (od poniedziałku do piątku).
9. W przypadku, gdy Klient przez 3 minuty nie kontynuuje rozmowy, rozmowa może zostać zakończona przez Konsultanta.
10. W przypadku braku możliwości identyfikacji Klienta z umową, Rozmowa zostaje przerwana.
11. Klient może zakończyć rozmowę w każdym momencie poprzez zamknięcie okna „Czat Online”.

### **Wymagania techniczne**

1. Klient w celu korzystania z usługi „Czatu Online” jest zobowiązany do zapewnienia sobie we własnym zakresie dostępu do sieci Internet.
2. Korzystanie z usługi „Czat Online” możliwe jest poprzez przeglądarki internetowe: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft Edge.

### **Dane osobowe**

1. Z uwagi na bezpieczeństwo świadczonych usług, każda rozmowa realizowana za pośrednictwem „Czatu Online” jest rejestrowana na serwerach komputerowych Administratora Usługi w formie zapisu Czatu w bazie danych.
2. Podanie danych osobowych jest dobrowolne.

+48 71 784 52 01  
+48 71 784 52 05 (fax)

biuro@creditexpress.pl  
[www.creditexpress.com/pl/](http://www.creditexpress.com/pl/)

53-146 Wrocław  
ul. Raclawicka 2-4/p.IX



3. Przetwarzanie danych, podanych przez klienta w trakcie rozmowy, odbywać się z zapewnieniem odpowiednich zabezpieczeń gwarantujących odpowiednią ochronę przekazanych danych. Więcej informacji na temat przetwarzania danych w **CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.** znajduje się:
  - a. w polityce prywatności na stronie <https://www.creditexpress.com/pl/wp-content/uploads/sites/4/2020/11/credit-politika-prywatnosci.pdf>
  - b. w polityce RODO na stronie <https://www.creditexpress.com/pl/wp-content/uploads/sites/4/2020/11/credit-politika-rodo.pdf>
4. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wierzyciel, zgodnie z Rozporządzeniem 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 oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”).
5. Zgodnie z RODO Klient ma prawo do:
  - a. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych (tj. zażądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych),
  - b. dostępu do swoich danych, w tym uzyskania kopii danych,
  - c. żądania sprostowania danych,
  - d. usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym),
  - e. ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych
  - f. złożenia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
6. W celu skorzystania ze swoich praw Klient powinien zgłosić swoje żądanie poprzez:
  - a. pocztę elektroniczną na adres: [reklamacje@creditexpress.pl](mailto:reklamacje@creditexpress.pl) lub bezpośrednio na adres Inspektora Ochrony Danych: [inspektor@creditexpress.pl](mailto:inspektor@creditexpress.pl),
  - c. pocztą na adres: **CREDITEXPRESS Inkasso Poland Sp. z o.o.**, ul. Raclawicka 2-4/p.IX, 53-146 Wrocław
7. Dane osobowe będą przechowywane przez okres 12 miesięcy, po upływie których zostaną trwale usunięte. Termin usunięcia danych osobowych wyjątkowo może ulec wydłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania prowadzonego na podstawie przepisów prawa, w których stanowią one dowód lub gdy administrator powziął informację, iż mogą one stanowić dowód w takim postępowaniu.

## Postępowanie reklamacyjne

1. Reklamacje dotyczące Usługi mogą być składane: pisemnie na następujący adres poczty elektronicznej: [reklamacje@creditexpress.pl](mailto:reklamacje@creditexpress.pl)
2. Reklamacja dotycząca treści odpowiedzi udzielanych za pośrednictwem Usługi powinna zawierać następujące dane:
  - a) imię i nazwisko Użytkownika,
  - b) dane kontaktowe: numer telefonu i adres e-mail,
  - c) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. Reklamacje dotyczące Usługi lub odpowiedzi udzielanych za pośrednictwem Usługi będą rozpatrywane w ciągu 30 dni od daty doręczenia reklamacji do Administratora.

## Postanowienia końcowe

1. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie, do wszelkich stosunków prawnych wynikających z niniejszego Regulaminu, zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego.
2. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Użytkownikiem a Administratorem pozostające w związku ze świadczeniem Usługi będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Administratora, jednakże w przypadku Użytkowników będących konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, wszelkie spory rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem jego opublikowania na Stronie.
4. Regulamin może być w każdym czasie zmieniony przez Administratora. Zmiana Regulaminu obowiązuje od chwili opublikowania na Stronie. Zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do Usług świadczonych przed dokonaniem jego zmiany