

Regulamin świadczenia usługi IVR/SMS CHAT

§1 Postanowienia ogólne

1. Celem Regulaminu jest określenie zasad i warunków świadczenia usługi IVR/SMS CHAT.
2. Organizatorem usługi jest **Europework.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą ul. Budowlana 27/1, 78-100 Kołobrzeg. Wpisana do rejestru przedsiębiorstw KRS pod numerem 0000753877 przez Sąd Rejonowy w Koszalinie IX wydział Krajowy Rejestr Sądowy Numer REGON 381606397 Numer Nip 6711834926. Kapitał zakładowy wynosi 10 000 zł pokryty w całości.
3. W ramach korzystania z usługi IVR/SMS CHAT Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
4. Regulamin dostępny jest każdorazowo na stronie internetowej.
5. Usługa oferowana jest od dnia 27.07.2017

§ 2 Definicje

Ilekróć w Regulaminie jest mowa o:

1. Organizatorze – należy przez to **europework.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą ul. Budowlana 27/1, 78-100 Kołobrzeg. Wpisana do rejestru przedsiębiorstw KRS pod numerem 0000753877 przez Sąd Rejonowy w Koszalinie IX wydział Krajowy Rejestr Sądowy Numer REGON 381606397 Numer Nip 6711834926.
2. Regulaminie – należy przez to rozumieć niniejszy regulamin.
3. Usłudze – należy przez to rozumieć usługę IVR/SMS CHAT świadczoną przez Organizatora, która pozwala na prowadzenie rozmowy na tematy finansowe doradctwo finansowe oraz przyjmowanie wniosków drogą SMS lub drogą połączenia telefonicznego.
4. SMS (short message service) – należy rozumieć przez to usługę umożliwiającą przesyłanie z i na telefon komórkowy wiadomości tekstowych do 160 znaków między operatorami sieci komórkowych GSM, wiadomość wysyłana przez Użytkownika lub Konsultanta
5. IVR - (Interactive Voice Response) - płatne połączenie głosowe które pozwala na 1 prowadzenie rozmów z konsultantami/konsultantami.
6. Konsultant – należy przez to rozumieć odpowiednio wykwalifikowane osoby, zajmujące się prowadzeniem rozmów za pośrednictwem połączenia telefonicznego lub drogą SMS.
7. Użytkownik – należy przez to rozumieć osoby fizyczne, posiadające zdolność do czynności prawnych, będąca użytkownikiem telefonu komórkowego z polskiej sieci

§ 3 Korzystanie z usługi

1. Usługa IVR/SMS CHAT polega na umożliwieniu Użytkownikowi kontaktu telefonicznego lub drogą SMS z Konsultantką w celu prowadzenia rozmów o charakterze porad finansowych lub na umożliwieniu Użytkownikowi kontaktu drogą SMS z Konsultantką w celu otrzymania informacji o charakterze doradztwa finansowego.
2. Usługa IVR/SMS CHAT oferowana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
3. Usługa dostępna jest 24h na dobę od momentu 27.07.2017.
4. Warunkiem skorzystania z usługi jest zapoznanie się regulaminem
5. Użytkownik korzystając z usługi IVR/SMS CHAT akceptuje postanowienia niniejszego

Regulaminu oraz zobowiązuje się do przestrzegania jego zasad..

6. Usługa dostępna jest tylko dla Użytkowników.

7. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że zdjęcia, nagrania jak i opisy obsługujących rozmowy SMS oraz połączenia telefoniczne, które zamieszczone są na stronie, reklamach serwisu, jak i podczas prowadzonej rozmowy mogą być nieprawdziwe. Ponadto treść prowadzonych rozmów nie ma charakteru wiążącego.

8. Informacje otrzymywane przez Użytkownika od Konsultantów stanowią formę rozrywki. Ich treść nie może stanowić podstawy jakichkolwiek roszczeń.

9. Wszelkie materiały reklamowe Usługi publikowane w ramach serwisu nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów kodeksu cywilnego.

10. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, iż nie ma prawa wymagać od Organizatora umożliwienia mu spotkania osobistego z Konsultantem oraz przekazania jego danych 2 osobowych.

11. Użytkownik nie jest uprawniony do osobistego spotkania z Konsultantem.

12. W celu skorzystania z usługi, w zależności od wyboru, Użytkownik wykonuje połączenie telefoniczne pod numerem wskazany na stronie lub wysyła wiadomość SMS na numer wskazany na stronie.

13. Organizator zastrzega sobie prawo zablokowania Użytkownika, który nie przestrzega zasad niniejszego Regulaminu, narusza obowiązujące przepisy prawa, narusza ogólnie przyjęte zasady współżycia społecznego lub normy społeczne.

14. Organizator nie odpowiada za treści przesyłane w wiadomościach SMS oraz treść rozmów prowadzonych w ramach Usługi.

15. Organizator nie ma wpływu na treść prowadzonych rozmów telefonicznych oraz za pomocą SMS w ramach Usługi.

16. Zabronione jest poruszanie przez Użytkownika tematów pornograficznych, erotycznych zabronionych przez polskie prawo karne, zwłaszcza powiązanych z małoletnimi, użyciem przemocy czy też posługiwaniem się zwierzęciem.

17. Użytkownik może zakończyć korzystanie z usługi w każdym momencie poprzez rozłączenie z konsultantką/konsultantem lub przerwanie wysyłki sms.

§4 Koszt korzystania z usługi

1. Usługa dostępna jest w następujących sieciach komórkowych:

- Orange - Orange Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, Al. Jerozolimskie 160, 02-326 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000010681, NIP: 5260250995, REGON: 012100784.

- T-Mobile - T-Mobile Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Marynarska 12, 02-674 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000391193, NIP: 5261040567, REGON: 011417295.

- Play - P4 Sp. z o.o. z siedzibą i adresem w Warszawie (02-677), ul. Taśmowa 7, wpisana do 3 rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem

KRS: 0000217207, NIP: 9512120077, REGON: 015808609.

- Plus - Polkomtel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Konstruktorska 4, 02-673 Warszawa,

zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS: 0000419430, NIP: 5271037727, REGON: 011307968.

2. Wiadomości SMS wysyłane za pomocą komputera stacjonarnego jak i laptopa nie są akceptowane.

3. Koszt nawiązania połączenia telefonicznego w ramach skorzystania z usługi wynosi :

PPM - koszt 7,69 zł brutto za minutę połączenia:

-708-877-582 w 34- finansowy

4. Koszt wysłania wiadomości SMS w celu skorzystania z Usługi wynosi 3,69 zł brutto SMS

-chat finansowy: Nr SMS 7393

§ 5 Reklamacje

1. Reklamacje związane ze świadczeniem usługi IVR/SMS CHAT rozpatrywane są przez **europework.pl sp zoo**

2. Zgłoszenie reklamacji powinno nastąpić na adres: biuro@europework.pl w terminie 14 dni od dnia wystąpienia uzasadniającego wniesienie reklamacji.

3. Reklamacje można zgłaszać przez 7 dni w tygodniu.

4. Zgłoszenie reklamacyjne powinno zawierać w swej treści: Numer telefonu użytkownika, datę skorzystania z usługi, rodzaj i numer usługi, opis reklamacji.

5. Organizator zastrzega sobie prawo do kontaktu ze zgłaszającym reklamację celem uzupełnienia jej treści.

6. Zgłoszenia reklamacyjne będą rozpatrywane na bieżąco, jednakże nie później niż w ciągu 14 dni od dnia ich złożenia przez Użytkownika.

7. Odpowiedź na reklamację zostanie przesłana drogą elektroniczną w ciągu 14 dni od dnia otrzymania reklamacji.

8. W przypadku kwestionowania sposobu rozpatrzenia reklamacji Użytkownikowi przysługuje prawo odwołania się do sądu powszechnego.

§ 6 Ochrona danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przekazanych przez Użytkowników jest **europework.pl sp zoo**

2. Administrator zabezpiecza dane osobowe przed ich udostępnieniem osobom nieuprawnionym, utratą, zmianą, uszkodzeniem lub zniszczeniem, a także przetwarza powierzone mu dane w oparciu o przepisy prawa, w szczególności zgodnie z wymogami Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych.

3. Przetwarzanie danych osobowych jest możliwe jedynie wyrażeniu zgody przez Użytkownika. Wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych następuje przez wysłanie wiadomości SMS albo nawiązanie połączenia telefonicznego w celu skorzystania z Usługi.

4. **europework.pl sp zoo** przetwarza dane osobowe jedynie w celu realizacji usługi IVR/SMS CHAT, rozpatrywania składanych reklamacji, w zakresie wniosków i prośb kierowanych od Użytkownika.

5. Podanie danych osobowych jest dobrowolną decyzją Użytkownika. Jednakże podanie danych osobowych wskazanych jest niezbędne do świadczenia usługi.

6. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu, kontroli i weryfikacji przetwarzanych danych,

które go dotyczą oraz uzyskania informacji o celu, zakresie i sposobie przetwarzania danych 5 zawartych w zbiorze i żądania uzupełnienia, uaktualnienia, sprostowania danych osobowych, czasowego lub stałego wstrzymania ich przetwarzania, usunięcia danych, żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych na podstawie art. 32 ust. 1 pkt 7 Ustawy o ochronie danych osobowych, czy też wniesienia sprzeciwu zgodnie z art. 32 ust. 1 pkt 8 Ustawy o ochronie danych osobowych.

7. Wszelkie żądania czy też prośby wynikające z uprawnień Użytkownika opisanych w pkt 6 niniejszego paragrafu należy kierować pisemnie na adres **europework.pl sp zoo**

8. Użytkownik oświadcza, iż podane przez niego dane są jego danymi osobowymi.

9. Administrator oświadcza, iż zgromadzone dane osobowe nie są udostępniane osobom trzecim, z wyłączeniem przekazania danych podmiotową współpracującym na podstawie umowy.

10. Administrator danych osobowych, może powierzyć innemu podmiotowi w drodze umowy zawartej na piśmie, przetwarzanie danych osobowych, zgodnie z art. 31 ustawy z dnia 27 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych.

§ 7 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszego Regulaminu zostaną podane do wiadomości Użytkownika poprzez informacje na portalu w którym została zawarta umowa.

2. Organizator zastrzega, iż zabronione jest kopiowanie, reprodukowanie, przetwarzanie oraz opracowywanie tekstów i innych elementów utworów chronionych prawem autorskim m.in. zdjęć, utworów graficznych, uzyskanych w wyniku korzystanie z Usługi, zarówno w części jak i w całości bez uprzedniej pisemnej zgody Organizatora.

3. Wszelkie spory wynikające pomiędzy Organizatorem a Użytkownikiem będą rozstrzygać polubownie. W przypadku braku polubownego rozstrzygnięcia, Sądem właściwym do 6 rozstrzygnięcia sporów będzie Sąd właściwości ogólnej.

4. Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozstrzygnięcia sporów. Informacje o procedurze oraz wykaz podmiotów uprawnionych do rozstrzygnięcia sporów konsumenckich znajdują się pod następującym adresem:

https://www.uokik.gov.pl/pozasadowe_rozwiazywanie_sporow_konsumenckich.php.

5. Użytkownik będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej, dostępnej pod adresem internetowym:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>

6. Administrator Serwisu nie wyraża zgody na udział w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich.

7. Regulamin wchodzi w życie z dniem 27.07.2017