

REGULAMIN korzystania z Usługi CHATBOT

SPIS TREŚCI

1.	DEFINICJE.....	1
2.	POSTANOWIENIA OGÓLNE	2
3.	ŚWIADCZENIE USŁUGI	2
4.	UŻYWANIE APLIKACJI	3
5.	ZMIANA REGULAMINU I POSTANOWIENIA KOŃCOWE	3

1. DEFINICJE

W niniejszym Regulaminie, podane niżej wyrażenia zaczynające się wielkimi literami, otrzymały następujące znaczenie:

Usługa CHATBOT Oznacza usługę świadczoną na podstawie niniejszego Regulaminu stanowiącą automatyczne narzędzie wspomagające komunikację między Użytkownikiem a Usługodawcą, które służy w szczególności do odpowiadania na pytania Użytkowników dotyczące usług Usługodawcy;

Aplikacja, CHATBOT oznacza komunikator dostępny na stronie bądź podstronie internetowej pod adresem <https://eneris.pl>;

Administrator ENERIS Centrum Usług Wspólnych spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Koszykowa 65, 00-667 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000505473, posiadająca NIP 5213670282 i REGON 147207804, o kapitale zakładowym w wysokości 80.000,00 zł;

Ustawa oznacza ustawę z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz.U. z 2020 r. poz. 344.);

Użytkownik oznacza każdą osobę fizyczną posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, a w wypadkach przewidzianych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa także osobę fizyczną posiadającą ograniczoną zdolność do czynności prawnych, korzystającą w jakikolwiek sposób z Usługi CHATBOT.

Usługodawca oznacza spółkę z Grupy kapitałowej ENERIS w Polsce, której produktów bądź usług dotyczy zapytanie Użytkownika;

Grupa kapitałowa ENERIS w Polsce oznacza spółki w siedzibą w Polsce należące do grupy kapitałowej ENERIS w rozumieniu ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

Regulamin oznacza niniejszy Regulamin;

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych przez oznacza dokument dostępny na stronie bądź podstronie internetowej pod adresem <https://eneris.pl> opisujący między innymi zasady

spółki Grupy przetwarzania danych osobowych Użytkowników w związku Eneris w związku z korzystaniem z Usługi CHATBOT. z wykorzystaniem programu komputerowego CHATBOT

Definicje w liczbie pojedynczej mają odpowiednie znaczenie w przypadku użycia ich w liczbie mnogiej.

2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- 2.1 Usługa CHATBOT jest usługą świadczoną drogą elektroniczną na warunkach określonych w Ustawie oraz w niniejszym Regulaminie, który to Regulamin wskazuje zasady i warunki korzystania z Usługi CHATBOT.
- 2.2 Regulamin jest dostępny w ramach CHATBOTA.
- 2.3 Administrator Usługi CHATBOT dokłada wszelkich starań w celu zapewnienia każdorazowej, ciągłej i pełnej dostępności Usługi CHATBOT, jednak nie gwarantuje jej i nie odpowiada za jej dostępność.

3. ŚWIADCZENIE USŁUGI CHATBOT

- 3.1 CHATBOT prowadzi zautomatyzowaną konwersację w czasie rzeczywistym, wedle zaprogramowanej ścieżki, podczas której wyświetla informacje o usługach i produktach Usługodawcy, w niektórych przypadkach zawierających link do szczegółowych informacji. Usługa CHATBOT jest usługą elektroniczną realizowaną w celu zapewniania Użytkownikowi kontaktu z Usługodawcą za pośrednictwem Aplikacji oraz sieci Internet, a jej celem jest zrozumienie intencji Użytkownika na podstawie treści tekstowych. Użytkownik otrzymuje odpowiedź tekstową/obrazkową.
- 3.2 Językiem stosowanym w relacjach z Użytkownikiem jest język polski.
- 3.3 Korzystanie z Usługi CHATBOT jest bezpłatne.
- 3.4 Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi CHATBOT, Użytkownik akceptuje Regulamin oraz zapoznaje się z zasadami ochrony danych osobowych. Po usunięciu historii wcześniejszej konwersacji i po ponownym uruchomieniu CHATBOTA, Użytkownik zobowiązany będzie ponownie zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu i zasadami ochrony danych osobowych, oraz zaakceptować ich postanowienia.
- 3.5 Korzystanie z Usługi CHATBOT rozpoczyna się z chwilą akceptacji przez Użytkownika Regulaminu i zasad ochrony danych osobowych, uruchomienia Aplikacji i trwa do czasu opuszczenia okna Usługi CHATBOT przez Użytkownika. W przypadku braku akceptacji Regulaminu bądź zasad ochrony danych osobowych, Użytkownik może wybrać inną drogę kontaktu z Usługodawcą wskazaną w zakładce „Kontakt” na stronie www.eneris.pl.
- 3.6 Celem Usługi CHATBOT jest prowadzenie konwersacji i udostępnienie Użytkownikowi informacji na temat:
 - a) produktów i usług Usługodawcy;
 - b) złożenie zamówienia na bezpośredni kontakt ze strony Biura Obsługi Klienta.

- 3.7 Rozmowa z CHATBOTEM jest wymianą treści z programem komputerowym, zgodnie ze sposobem działania tego programu. Program ten mimo dołożenia wszelkiej staranności nie jest doskonały i może zawierać błędy lub nie zachowywać się poprawnie. Program z powodu ograniczeń technologicznych nie jest także w stanie odpowiedzieć na wszystkie możliwe pytania.
- 3.8 W przypadku, gdy poszukiwana przez Użytkownika informacja nie jest dostępna w Usłudze CHATBOT, Użytkownik może za pośrednictwem CHATBOTA przesać wiadomość do Biura Obsługi Klienta (BOK). BOK udziela odpowiedzi na wskazany przez Użytkownika adres e-mail bądź kontaktuje się z Użytkownikiem telefonicznie.
- 3.9 Podczas korzystania z Usługi CHATBOT zabronione jest:
- podjmowanie jakichkolwiek działań mających na celu ingerencję w oprogramowanie CHATBOTA;
 - podjmowanie czynności informatycznych lub innych mających na celu wejście w posiadanie informacji nieprzeznaczonych dla Użytkownika;
 - dostarczanie treści o charakterze bezprawnym, czyli naruszających obowiązujące przepisy prawa, zasady współżycia społecznego lub dobra osobiste osób trzecich;
 - rozsyłanie lub umieszczanie w CHATBOCIE niezamówionej informacji handlowej;
 - używanie sformułowań mających dyskryminujący charakter.
- 3.10 Przedstawiane w CHATBOCIE treści stanowią wyłącznie sugestię lub informację przekazaną w oparciu o przekazane przez Użytkownika informacje lub zapytanie i nie mogą być traktowane jako wiążące lub ostateczne, a także nie mogą być traktowane jako wiążące. Informacje te mogą być błędne lub nieprecyzyjne. Użytkownik każdorazowo przed podjęciem decyzji powinien uwzględnić powyższe okoliczności.
- 3.11 Użytkownik może w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym zakończyć korzystanie z Usługi CHATBOT. W tym celu może zaprzestać korzystania z tej usługi poprzez zamknięcie okna konwersacji (Aplikacji).

4. UŻYWANIE APLIKACJI

- 4.1 Usługa CHATBOT działa przy wykorzystaniu Aplikacji - komunikatora dostępnego na stronie internetowej pod adresem <https://tidio.com>. Korzystając z Aplikacji, Użytkownik powinien mieć urządzenie z dostępem do sieci Internet, na którym zainstalowana jest aktualna wersja przeglądarki internetowej (Chrome, Firefox, Safari, Opera, Microsoft Edge).

5. ZMIANA REGULAMINU I POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 5.1 Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia [07.07.2022] do odwołania.
- 5.2 Administrator ma prawo modyfikować niniejszy Regulamin, podając jego nowe brzmienie niezwłocznie w okienku CHATBOTU. Jakikolwiek modyfikacje Regulaminu nie naruszają praw nabytych przed dokonaniem zmiany. W przypadku braku akceptacji nowego Regulaminu Użytkownik może zrezygnować z korzystania z Usługi CHATBOT w każdym czasie.
- 5.3 Administrator jest uprawniony do przerw lub zaktówceń w dostępności Usługi CHATBOT wynikających z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania systemów

teleinformatycznych, za których funkcjonowanie Administrator nie ponosi odpowiedzialności.

- 5.4 W przypadkach prawnie dopuszczalnych Administrator nie jest odpowiedzialny za szkody poniesione przez Użytkownika, a spowodowane bezpośrednio lub pośrednio, użyciem, niemożliwością użycia lub błędnym działaniem Usługi CHATBOT.
- 5.5 Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia reklamacji co do sposobu realizacji Usługi CHATBOT. Administrator ustosunkuje się do reklamacji w terminie 30 dni od daty otrzymania zgłoszenia. Reklamacje można nadsyłać za pośrednictwem wiadomości e-mail info@eneris.pl lub listownie na adres Administratora.
- 5.6 Wszelkie spory wynikłe w związku ze świadczeniem Usługi CHATBOT, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
- 5.7 W sprawach nieuregulowanych Regulaminem, zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeks Cywilny oraz Ustawa.