

REGULAMIN ChatAlze

Wstęp

1. Regulamin określa zasady korzystania przez Użytkowników ze Strony internetowej, rodzaj i zakres Usług świadczonych przez ChatAlze, warunki świadczenia tych Usług, warunki zawarcia umów o świadczenie Usług oraz procedury reklamacyjne.
2. Regulamin stanowi również regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2020 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz.U. z 2020 r. poz. 344, ze zm.).

I. Podstawowe pojęcia

1. Regulamin – niniejszy Regulamin Strony internetowej ChatAlze.
2. Strona internetowa – strona internetowa znajdująca się pod adresem www.chataize.com, zarządzana przez ChatAlze, za pośrednictwem której ChatAlze świadczy Usługi.
3. Usługi – usługi świadczone przez ChatAlze drogą elektroniczną na rzecz Użytkownika.
4. Użytkownik – każdy, kto korzysta z Usług lub w jakikolwiek inny, zgodny z prawem sposób korzysta ze Strony internetowej.

II. Zakres usług

Usługi świadczone przez ChatAlze obejmują:

- 1) Usługi informacyjne polegające na udostępnianiu na indywidualne żądanie Użytkownika informacji umieszczonych w ramach Strony internetowej poprzez wyświetlanie strony o określonym adresie URL.
- 2) Usługa chatbot, która polega na prowadzeniu zautomatyzowanej konwersacji w czasie rzeczywistym, w ramach której Użytkownik może uzyskać informacje dotyczące ChatAlze oraz umówić się o spotkanie z ekspertem ChatAlze. W celu skorzystania z usługi chatbot Użytkownik powinien skorzystać z interaktywnego okna konwersacji dostępnego na Stronie internetowej.
- 3) Usługa subskrypcji platformy chatbot, która obejmuje dostęp do zaawansowanego rozwiązania opartego na sztucznej inteligencji, przeznaczonego do automatyzacji procesów biznesowych, obsługi klientów oraz umawiania spotkań.

III. Korzystanie ze strony internetowej

1. Korzystanie ze Strony internetowej jest dobrowolne i bezpłatne dla wszystkich Użytkowników. Użytkownik może w każdym czasie zrezygnować z korzystania ze Strony internetowej.
2. Niezależnie od wskazanej powyżej zasady nieodpłatności korzystania ze Strony internetowej, Użytkownik może ponosić koszty związane z korzystaniem z sieci Internet, z której korzysta. Koszty połączenia z siecią Internet odpowiadają stawkom operatora sieci Użytkownika.

3. Użytkownik nie jest uprawniony do dostarczania w ramach korzystania ze Strony internetowej treści o charakterze bezprawnym. Użytkownik powinien korzystać ze strony internetowej zgodnie z obowiązującym prawem oraz zasadami współżycia społecznego.
4. Materiały zawarte na Stronie internetowej, a w szczególności obrazy, grafiki, treści, układ i kompozycja tych elementów (tzw. layout), podlegają ochronie prawno-autorskiej i nie mogą być rozpowszechniane, modyfikowane czy kopiowane w całości ani w części, bez uprzedniej pisemnej zgody podmiotu uprawnionego (poza wykorzystaniem w ramach dozwolonego użytku, zgodnie z przepisami prawa).
5. Dla prawidłowego funkcjonowania Strony internetowej niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet z poprawnie zainstalowaną i skonfigurowaną przeglądarką internetową.
6. Dla prawidłowego korzystania z Usług niezbędne jest posiadanie komputera lub innego urządzenia podłączonego do sieci Internet z poprawnie zainstalowaną i skonfigurowaną przeglądarką internetową, np.: Google Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Opera, Safari.
7. Dla wygody i w celu zapewnienia dodatkowych informacji, Strona internetowa może zawierać łącza do stron internetowych administrowanych przez podmioty niezależne od ChatAlze np. Facebook. Mogą w nich obowiązywać odrębne klauzule lub polityka dotycząca ochrony prywatności. W odniesieniu do wszelkich witryn, do których łącza znajdują się na Stronie internetowej, a które nie są własnością ChatAlze ani nie podlegają jej kontroli, ChatAlze nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ich zawartość, korzystanie przez Użytkownika z tych witryn ani za obowiązujące w stosunku do nich zasady ochrony poufności informacji.
8. ChatAlze zastrzega sobie możliwość czasowego zawieszenia działania Strony internetowej z przyczyn technicznych, m.in. na potrzeby prowadzenia prac konserwacyjnych czy konieczności usunięcia awarii.

IV. Subskrypcja chatbot ChatAlze

1. ChatAlze świadczy usługi na rzecz firm (B2B) polegające na wdrożeniu i utrzymaniu chatbota opartego na sztucznej inteligencji, dostosowanego do indywidualnych potrzeb klienta. Usługa obejmuje:
 - a) konfigurację chatbota, w tym integrację z bazą danych klienta, trenowanie chatbota na podstawie dokumentów i strony internetowej klienta oraz dostosowanie stylu komunikacji i funkcjonalności chatbota do wymagań klienta (np. obsługa klienta, rekomendowanie usług, udzielanie informacji o firmie);
 - b) bieżące utrzymanie chatbota, w tym zapewnienie jego prawidłowego działania i aktualizacji w ramach subskrypcji.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z usługi pobierana jest jednorazowa opłata za konfigurację, której wysokość jest ustalana indywidualnie w zależności od stopnia skomplikowania wdrożenia. Opłata ta nie podlega zwrotowi.

Po wdrożeniu usługi klient uiszcza miesięczną opłatę za utrzymanie chatbota, której wysokość jest ustalana indywidualnie na podstawie potrzeb klienta oraz kosztów operacyjnych związanych z funkcjonowaniem chatbota.

Szczegółowe warunki płatności, w tym wysokość opłat oraz terminy, określone są w umowie zawartej pomiędzy ChatAlze a klientem. ChatAlze może ograniczyć lub zawiesić dostęp do usługi w przypadku przekroczenia dopuszczalnych limitów użytkowania, zagrożenia bezpieczeństwa lub wpływu na wydajność systemu. W przypadku przekroczenia określonych kosztów operacyjnych ChatAlze może tymczasowo wstrzymać świadczenie usługi do momentu rozwiązania kwestii płatności.

3. Klient może zrezygnować z usługi w dowolnym momencie, kontaktując się z ChatAlze za pośrednictwem adresu e-mail: support@chataize.com. W odpowiedzi ChatAlze prześle klientowi pismo potwierdzające rozwiązanie umowy. Dostęp do usługi zostanie utrzymany do końca opłaconego okresu rozliczeniowego, o ile umowa nie stanowi inaczej.

ChatAlze zastrzega sobie prawo do zakończenia świadczenia usługi w przypadku naruszenia przez klienta warunków umowy lub Regulaminu, a także w razie działań klienta mogących negatywnie wpłynąć na funkcjonowanie systemu, działalność ChatAlze lub innych użytkowników. W takim przypadku klient zostanie powiadomiony o zakończeniu usługi z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynikającego z umowy, chyba że naruszenie uzasadnia natychmiastowe zakończenie współpracy.

4. ChatAlze co do zasady nie oferuje demonstracyjnej wersji platformy chatbot. W szczególnych przypadkach, w ramach indywidualnych negocjacji z klientem, może zostać udostępniony ograniczony dostęp próbny na warunkach uzgodnionych w umowie.

V. Dane osobowe i pliki cookies

1. Administratorem danych osobowych jest THE AGENZEE Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, ul. Księżycowa 16/2, 62-020 Swarzędz, NIP: 7773407279.
2. ChatAlze uzyskuje dane osobowe w zakresie: imienia, nazwiska, adresu e-mail, numeru telefonu.
3. ChatAlze może przetwarzać dane osobowe Użytkowników na podstawie:
 - 1) art. 6 ust. 1 lit. a) RODO, tj. dobrowolnej zgody w celach każdorazowo wskazanych w odpowiedniej klauzuli zgody;
 - 2) art. 6 ust. 1 lit. b) RODO, w celu wykonania umowy z Użytkownikiem jako osobą, której dane dotyczą;
 - 3) art. 6 ust. 1 lit. c) RODO, w celu wykonania obowiązków prawnych nałożonych na ChatAlze w związku ze świadczeniem Usług;
 - 4) art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, w celu realizacji prawnie uzasadnionego interesu ChatAlze, jakim jest w szczególności analiza, poprawa lub udoskonalanie funkcjonalności Strony internetowej.
4. ChatAlze gromadzi niektóre informacje za pomocą środków automatycznych, takich jak pliki cookies, podczas korzystania przez Użytkowników ze Strony internetowej. Gromadzone w ten sposób informacje mogą zawierać: typ przeglądarki, system operacyjny, odwiedzane adresy URL, język, kraj, a także informacje dotyczące czynności wykonywanych przez Użytkowników na Stronie internetowej. Informacje te mogą umożliwić identyfikację Użytkownika, a tym samym stanowić dane osobowe Użytkownika w rozumieniu art. 4 pkt. 1 RODO.

5. Użytkownikom, w związku z przetwarzaniem ich danych osobowych, w granicach przepisów prawa, przysługuje prawo żądania od ChatAlze dostępu do dotyczących ich danych osobowych, sprostowania tych danych, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, jak również prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania tych danych, czy też ich przenoszenia. W przypadku przetwarzania danych osobowych Użytkowników na podstawie ich dobrowolnej zgody, Użytkownikom przysługuje prawo do cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem. Użytkownikom przysługuje nadto prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, że ich dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z RODO.
6. Pozostałe informacje o przetwarzaniu danych osobowych Użytkowników, w tym w związku z wykorzystaniem plików cookies, znajdują się w Polityce Prywatności, dostępnej na stronie www.chataize.com

VI. Zmiany i aktualizacje Regulaminu

1. Regulamin może być okresowo modyfikowany. Modyfikacje mają na celu uwzględnienie zmian w praktykach dotyczących postępowania z danymi osobowymi i wzmocnienie systemu ochrony danych osobowych, będące konsekwencją zmiany przepisów obowiązującego prawa, które regulują prowadzenie działalności przez ChatAlze; potrzebę dostosowania Regulaminu do obowiązujących przepisów prawa lub konieczność dokonania zmian redakcyjnych w Regulaminie; zmiany sposobu prowadzenia lub funkcjonowania Strony internetowej, która będzie spowodowana obiektywnymi i niezależnymi przyczynami natury technologicznej lub technicznej; zmiany warunków korzystania ze Strony internetowej, nie pogarszająca sytuacji Użytkowników w porównaniu do dotychczasowych; konieczności aktualizacji informacji wskazanych w Regulaminie.
2. Istotne zmiany Regulaminu będą sygnalizowane za pomocą dobrze widocznych komunikatów umieszczonych na Stronie internetowej.

VII. Postanowienia końcowe, kontakt i reklamacje

1. Regulamin obowiązuje od dnia 7 Marca 2025r..
2. We wszystkich sprawach związanych ze Stroną internetową, w tym Usługami, Użytkownik może kontaktować się za pośrednictwem adresu e-mail: support@chataize.com.
3. Reklamacje w zakresie korzystania ze Strony internetowej mogą być zgłaszane na adres e-mail: support@chataize.com. Reklamacje rozpatrywane są w terminie 14 dni od dnia jej złożenia przez Użytkownika. Informacja o rozpatrzeniu reklamacji zostanie przekazana Użytkownikowi na adres e-mail wskazany przez użytkownika lub inny sposób przez niego wskazany.
4. Wszelkie spory lub roszczenia związane z korzystaniem ze Strony internetowej rozstrzygane będą przez sąd powszechny w Rzeczypospolitej Polskiej, a prawem właściwym dla Regulaminu jest prawo polskie, chyba że co innego wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Żadne z postanowień Regulaminu nie ogranicza uprawnień konsumenta, jakie przysługują mu na podstawie obowiązujących przepisów prawa.

6. Zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich), Użytkownik może złożyć skargę, w celu rozwiązania ewentualnego sporu z ChatAlze za pośrednictwem platformy internetowej ODR (Platforma ODR dostępna jest pod adresem – <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>).