

Regulamin Czatu

§ 1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania przez użytkownika z czatu serwisu internetowego dostępnego pod adresem www.travelist.pl i stanowi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Właścicielem serwisu, świadczącego za jego pośrednictwem usługę czatu, jest Travelist spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000440014, NIP 7010359657, REGON 146394313, o kapitale zakładowym w wysokości 49.500,00 złotych.
3. Wszelkie niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie nadane w Regulaminie Serwisu.

§ 2. Definicje

Poniższym określeniom pisanym w niniejszym Regulaminie wielkimi literami nadaje się następujące znaczenie:

- **Chatbot** - program komputerowy pełniący rolę wirtualnego doradcy, dostępny w Serwisie oraz udzielający Użytkownikom, za pośrednictwem Czatu, informacji na temat świadczonych usług i oferty Travelist w czasie rzeczywistym,
- **Czat** - usługa udostępniana przez Travelist, za pośrednictwem Serwisu, polegająca na bezpłatnym udzielaniu informacji na temat świadczonych usług i oferty Travelist oraz na prowadzeniu wymiany wiadomości tekstowych pomiędzy Użytkownikiem a Doradcą lub pomiędzy Użytkownikiem a Chatbotem w czasie rzeczywistym,
- **Doradca** - osoba upoważniona przez Travelist do obsługi Czatu i do udzielania w imieniu Travelist informacji na temat świadczonych usług i oferty Travelist oraz do prowadzenia rozmowy z Użytkownikiem w czasie rzeczywistym,
- **Funkcjonalność Czatu** - świadczona przez Serwis działalność Travelist, polegająca na umożliwieniu skorzystania przez Użytkownika z Usługi,
- **Oferty Obiektów**- oferty pojedynczych usług, świadczonych przez współpracujących z Travelist przedsiębiorców świadczących usługi hotelarskie,
- **Regulamin** - niniejszy regulamin, określający zasady świadczenia Usługi za pośrednictwem Serwisu,
- **Regulamin Serwisu** - Regulamin korzystania z Serwisu dostępny pod adresem <https://travelist.pl/static/regulamin/>
- **Serwis** - serwis internetowy, stanowiący powiązany funkcjonalnie zbiór stron internetowych umieszczonych pod adresem www.travelist.pl,
- **Travelist** - Travelist z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, al. Armii Ludowej 26, 00-609 Warszawa, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000440014, NIP 7010359657, REGON 146394313, o kapitale zakładowym w wysokości 49.500,00 złotych,
- **Umowa o świadczenie usług elektronicznych** - umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną w zakresie korzystania z Czatu zawierana pomiędzy Travelist a Użytkownikiem,
- **Usługa** - dostępna w Serwisie usługa Czatu, umożliwiająca prowadzenie w czasie rzeczywistym komunikacji tekstowej pomiędzy Użytkownikiem a Doradcą lub pomiędzy Użytkownikiem a Chatbotem,
- **Użytkownik** - każda pełnoletnia osoba fizyczna odwiedzająca Serwis i korzystająca z Usługi.

§ 3. Zasady korzystania z Czatu

1. Z Czatu mogą korzystać wyłącznie osoby pełnoletnie, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, które przed przystąpieniem do korzystania z Usługi, zapoznały się z postanowieniami niniejszego Regulaminu.
2. Korzystanie z Usługi Czatu oraz Funkcjonalności Czatu jest bezpłatne i dostępne tylko dla Użytkowników zarejestrowanych w Serwisie. Dodatkowo chcąc skorzystać z Usługi, konieczne może być podanie adresu e-mail przez Użytkownika.
3. Niezależnie od wskazanej w ust. 2 zasady nieodpłatności Usługi, Użytkownik w przypadku korzystania z Usługi, ponosi koszty związane z korzystaniem z sieci Internet, z której korzysta. Koszty połączenia z siecią Internet odpowiadają stawkom operatora sieci Użytkownika.

§ 4. Usługa

1. Usługa może obejmować:
 - a. uzyskanie przez Użytkownika informacji marketingowych o usługach i produktach oferowanych lub prezentowanych przez Travelist, w niektórych przypadkach zawierających linki do stron internetowych, obrazy lub inne załączniki,
 - b. udzielanie Użytkownikowi informacji oraz wyjaśnień na temat produktów i usług oferowanych w Serwisie, w tym dotyczących Ofert Obiektów, z zastrzeżeniem, że niniejsze informacje nie stanowią oferty w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego.
 - c. doradzanie Użytkownikowi w wyborze odpowiednich dla Użytkownika produktów i usług, w tym odpowiednich Ofert Obiektów,
 - d. pobieranie danych osobowych i umożliwienie wyrażenia na rzecz Travelist zgód na kontakt telefoniczny lub przekazanie do Travelist prośby o taki kontakt,
 - e. wysyłanie treści konwersacji na adres e-mail Użytkownika.
2. W trosce o wysoką jakość oraz bezpieczeństwo świadczonych usług, każda wymiana wiadomości tekstowych, realizowana za pośrednictwem Czatu, jest rejestrowana przez Travelist. Rozpoczęcie korzystania z Usługi jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na rejestrowanie konwersacji.
3. Rozpoczęcie korzystania z Usługi następuje w momencie kliknięcia przez Użytkownika na ikonę Czatu, znajdującą się w prawym dolnym rogu Serwisu, a następnie wypełnienia formularza, dostępnego w oknie Czatu. Wypełnienie formularza jest równoznaczne z udzieleniem zgody na rozpoczęcie rozmowy.
4. Travelist oświadcza, że rozmowa może być prowadzona pomiędzy Użytkownikiem a Doradcą lub pomiędzy Użytkownikiem a Chatbotem. Użytkownik zostanie każdorazowo poinformowany o fakcie prowadzenia rozmowy z Chatbotem.
5. Istotą Usługi jest zapewnienie Użytkownikowi kontaktu w czasie rzeczywistym z:
 - a. Doradcą - w dni robocze, w godzinach pracy Doradcy
 - b. Chatbotem - całodobowo, przez 7 dni w tygodniu,za pomocą przesyłania naprzemiennych wiadomości tekstowych.
6. Odpowiedzi na zapytania Użytkowników w ramach Usługi udzielane są co do zasady niezwłocznie. W przypadku trudności technicznych lub organizacyjnych, uniemożliwiających niezwłoczną odpowiedź, Doradca lub Chatbot informuje o tym fakcie Użytkownika, a odpowiedź zostanie udzielona na adres e-mail lub numer telefonu podany przez Użytkownika.
7. Doradca oraz Chatbot mają dostęp do informacji, jaki produkt lub usługę, Użytkownik korzystający z Usługi, za pośrednictwem Serwisu obecnie przegląda. Niniejsze służy wyłącznie zwiększeniu poziomu obsługi.
8. Użytkownik, podczas korzystania z Usługi, może zostać poproszony o wyrażenie zgody na udostępnienie ekranu. Po udzieleniu takiej zgody, poprzez kliknięcie przycisku „zezwól”, Doradca uzyskuje dostęp wyłącznie do otwartej karty przeglądarki internetowej Użytkownika. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć udostępnianie ekranu, klikając przycisk czerwonego kwadratu, znajdującego się w prawym dolnym rogu okna

Czatu. Wówczas wyświetli się pytanie "End session. Are you sure you want to end this session?", na które Użytkownik, chcąc zakończyć udostępnianie Doradcy ekranu, powinien odpowiedzieć twierdząco, klikając przycisk „Yes”. W tym czasie, udostępnianie ekranu zostanie zakończone.

9. W trakcie korzystania z Usługi zabrania się zamieszczania treści o charakterze bezprawnym lub mogących zakłócać prawidłowe funkcjonowanie Usługi, w szczególności zabronione jest: zamieszczanie danych osobowych osób trzecich, z wyłączeniem danych zamieszczanych za uprzednią zgodą osób trzecich, informacji nieprawdziwych, objętych tajemnicą, informacji propagujących przemoc, nagannych moralnie, słownictwa nieuczynialnego lub powszechnie uznanego za obraźliwe.
10. Travelist zastrzega sobie prawo do nieodpowiadania na wiadomości Użytkownika, które naruszają postanowienia niniejszego Regulaminu.
11. Po zakończeniu wymiany wiadomości tekstowych, Użytkownik może żądać udostępnienia mu treści rozmowy. W tym celu, Użytkownik powinien poinformować Doradcę lub Chatbota o żądaniu, o którym mowa w zdaniu pierwszym, oraz wskazać adres e-mail, na który ma zostać przesłana treść rozmowy.
12. Po zakończeniu kontaktu, wymiana wiadomości tekstowych zostaje zarchiwizowana.
13. Travelist, po zakończeniu rozmowy, zastrzega sobie prawo przesłania Użytkownikowi ankiety dotyczącej poziomu zadowolenia z Usługi. Użytkownik nie jest zobowiązany do wypełnienia ankiety.
14. Travelist zastrzega, że nie ponosi odpowiedzialności za podejmowane przez Użytkowników, w związku z udzielanymi odpowiedziami, decyzje.
15. Użytkownik w każdej chwili może zakończyć korzystanie z Usługi poprzez zamknięcie okna Czatu bądź karty przeglądarki internetowej.
16. Travelist może samodzielnie zdecydować o przerwaniu lub uniemożliwieniu dostępu do Usługi Użytkownikowi, który korzysta z Czatu w sposób sprzeczny z przepisami niniejszego Regulaminu.

§ 5. Uwarunkowania techniczne

1. Techniczne warunki korzystania z Czatu mają znaczenie dla poprawności jego funkcjonowania, prawidłowego wyglądu w przeglądarce internetowej, a także dla bezpieczeństwa danych Użytkownika. Każdy z Użytkowników powinien stosować się do warunków i wytycznych określonych w niniejszym Regulaminie, a wszelkie działania podejmowane przez Użytkownika w sposób odmienny (umyślnie lub nieumyślnie), dokonywane są na jego wyłączną odpowiedzialność.
2. W celu skorzystania z Czatu, Użytkownik musi posiadać:
 - a. dostęp do Internetu z połączeniem pozwalającym na szybkie i płynne korzystanie z Serwisu,
 - b. prawidłowo zainstalowaną i skonfigurowaną, aktualną przeglądarkę internetową z aktualnymi wersjami oprogramowania, np. Google Chrome, Mozilla FireFox, Safari czy Microsoft Edge,
 - c. w przypadku urządzeń mobilnych: oryginalny system Android w wersji nie mniej niż 5.0 lub oryginalny system iOS w wersji nie mniej niż 10.0,
 - d. dostęp do poczty elektronicznej (e-mail).
3. Zmiana wymogów co do wymogów technicznych niezbędnych do korzystania z Czatu nie stanowi zmiany Regulaminu w przypadku, gdy nie prowadzi do ograniczenia dotychczasowych Funkcjonalności Czatu.
4. W przypadku korzystania z Czatu, za pośrednictwem tabletu, telefonu lub innego urządzenia mobilnego, niektóre Funkcjonalności Czatu mogą nie działać prawidłowo. W takim wypadku Travelist nie ponosi odpowiedzialności za niewłaściwe funkcjonowanie lub brak Funkcjonalności Czatu.
5. Travelist nie ponosi odpowiedzialności za zakłócenia, w tym przerwy w Funkcjonalności Czatu spowodowane siłą wyższą, przerwą w dostawie usług operatorów telekomunikacyjnych, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Czatu z infrastrukturą techniczną Użytkownika.
6. Każdy Użytkownik zobowiązany jest do korzystania z Czatu w sposób zgodny z przepisami prawa, postanowieniami Regulaminu oraz ogólnie przyjętymi w sieci Internet zasadami. Zakazane jest w szczególności dostarczanie i przekazywanie treści zabronionych przez przepisy prawa, w tym treści propagujących przemoc, zniesławiających lub naruszających dobra osobiste i prawa osób trzecich.

§ 6. Umowa o świadczenie usług elektronicznych

1. Użytkownik, rozpoczynając korzystanie z Czatu, zawiera w sposób dorozumiany z Travelist Umowę o świadczenie usług elektronicznych, której treść reguluje niniejszy Regulamin.
2. Umowa o świadczenie usług elektronicznych zostaje zawarta na czas nieokreślony.
3. W ramach Umowy o świadczenie usług elektronicznych Użytkownik uzyskuje dostęp do Czatu.
4. Użytkownik, z chwilą zawarcia Umowy o świadczenie usług elektronicznych, zobowiązuje się do przestrzegania Regulaminu oraz podawania, w ramach korzystania z Funkcjonalności Czatu, prawdziwych danych, zgodnych ze stanem rzeczywistym.
5. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego Regulaminu, Travelist, po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do zaprzestania naruszeń wraz z wyznaczeniem stosownego terminu do podjęcia odpowiednich czynności, może rozwiązać Umowę o świadczenie usług elektronicznych w trybie natychmiastowym.
6. Z chwilą zakończenia korzystania z Usługi, Umowa o świadczenie usług elektronicznych rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.

§ 7. Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji na Funkcjonalność Czatu.
2. Reklamacje należy składać na adres: kontakt@travelist.pl.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię, nazwisko, adres poczty elektronicznej (e-mail) Użytkownika, Funkcjonalność Czatu, której dotyczy reklamacja, przedmiot reklamacji ze wskazaniem żądania Użytkownika oraz wszelkie okoliczności uzasadniające reklamację.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia dla prawidłowego jej rozpatrzenia, przed rozpatrzeniem reklamacji Travelist zwróci się do Użytkownika o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie.
5. Oceny przedmiotu reklamacji oraz jej zasadności Travelist dokonuje w ciągu 14 (czternastu) dni od dnia jej złożenia. O odmowie uwzględnienia reklamacji i jej powodach Travelist poinformuje Użytkownika, wysyłając wiadomość na adres poczty elektronicznej Użytkownika. Jeśli Travelist nie odniesie się do reklamacji w terminie 14 (czternastu) dni od dnia jej otrzymania, uważa się, że reklamacja została uznana.
6. W przypadku zaistnienia sporu pomiędzy Travelist a Użytkownikiem, co do sposobu rozstrzygnięcia reklamacji, Użytkownikowi przysługuje prawo skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Użytkownik może skorzystać z mediacji lub też polubownego sądownictwa poprzez dostarczenie do instytucji, przed którą będzie toczyło się postępowanie, odpowiedniego formularza – wniosku o mediację lub wniosku o rozpatrzenie sprawy przed sądem polubownym.

§ 8. Zmiana Regulaminu

1. Travelist posiada uprawnienie do jednostronnej zmiany niniejszego Regulaminu w zakresie, który nie został indywidualnie uzgodniony z Użytkownikiem z uzasadnionych przyczyn. Za uzasadnione przyczyny uznaje się w szczególności:
 - a. wystąpienie zmian przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym wydanie decyzji, zaleceń lub rekomendacji przez organy administracji publicznej, które mają lub mogą mieć wpływ na treść niniejszego Regulaminu lub nakładające lub mogące nakładać obowiązek modyfikacji jego treści,
 - b. zmiany sposobu świadczenia Usługi,
 - c. zmiany formy działalności Travelist,
 - d. zmiany techniczne związane ze stosowaną infrastrukturą informatyczną Czatu.
 - e. konieczność uzupełnienia, doprecyzowania lub modyfikacji Regulaminu.
2. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna poprzez publikację w Serwisie treści nowego Regulaminu, daty wejścia obowiązywania zmiany oraz jednolitej treści Regulaminu po zmianach.

§ 9. Polityka prywatności oraz bezpieczeństwo danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych przekazywanych przez Użytkowników jest Travelist.

2. Podanie danych osobowych w ramach korzystania z Czatu jest dobrowolne, jednakże konieczne w celu realizacji Usługi.
3. Travelist oświadcza, że zapewnia ochronę danych osobowych Użytkownika wymaganą przez obowiązujące przepisy prawa. Wszystkie zbierane dane chronione są przy użyciu racjonalnych środków technicznych i organizacyjnych oraz procedur bezpieczeństwa, w celu zabezpieczenia ich przed dostępem osób nieupoważnionych lub ich nieuprawnionym wykorzystaniem.
4. Szczegółowe zasady zbierania, przetwarzania i przechowywania danych osobowych wykorzystywanych w celu realizacji Usługi zostały opisane w Polityce Prywatności Serwisu, dostępnej pod adresem: <https://travelist.pl/static/polityka-prywatnosci/>.

§ 10. Postanowienia końcowe

1. Treść niniejszego Regulaminu jest dostępna w siedzibie Travelist oraz pod adresem: <https://travelist.pl/static/regulamin/>
2. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości dotyczących Regulaminu, Użytkownik może skontaktować się z Travelist za pośrednictwem adresu poczty elektronicznej: kontakt@travelist.pl
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Regulaminu Serwisu, Polityki Prywatności Serwisu, innych regulaminów Serwisu oraz przepisy prawa, w tym w szczególności Kodeks Cywilny oraz Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
4. Jeżeli którekolwiek z postanowień Regulaminu okaże się nieważne lub nieskuteczne, nie będzie to miało żadnego wpływu na ważność lub skuteczność pozostałych postanowień Regulaminu.
5. Prawem właściwym dla zobowiązań wynikających z Regulaminu jest prawo polskie.
6. Regulamin wchodzi w życie z dniem 21.05.2024 r.