

Regolamento per l'utilizzo del servizio "CHAT ONLINE" fornito da KRUK Italia

## **§1 DISPOSIZIONI GENERALI**

1. Il presente regolamento (di seguito, il "Regolamento") specifica le condizioni per la fornitura del servizio "Chat Online", reso disponibile elettronicamente dall'Amministratore del servizio, KRUK Italia S.r.l., e le regole di utilizzo dello stesso servizio da parte degli Utenti.
2. Il Regolamento diventa efficace dalla relativa data di pubblicazione.
3. Il Regolamento è disponibile gratuitamente in modalità elettronica, in un formato che consente di scaricare il documento, familiarizzare con i contenuti, salvarlo, leggerlo e stamparlo.
4. Per tutte le questioni non specificate nel presente documento vale la legge generalmente applicabile.
5. L'Amministratore del servizio ha diritto di modificare il Regolamento per migliorare la qualità del servizio Chat Online, a condizione che ciò non influisca negativamente sui diritti già acquisiti degli Utenti. L'Amministratore del servizio dovrà informare gli Utenti delle modifiche apportate al Regolamento mediante la pubblicazione del nuovo regolamento sul sito web. Una modifica al Regolamento non richiede previa notifica e diventa efficace al momento della pubblicazione della nuova versione del Regolamento sul sito web. Se un Utente non accetta una modifica al Regolamento, può interrompere l'uso del servizio Chat Online in qualsiasi momento.

## **§ 2 DEFINIZIONI**

I termini usati nel Regolamento sono da intendersi col seguente significato:

### *1) Amministratore del servizio*

KRUK Italia S.r.l.

Via Taviani 170

19125 La Spezia

tel.: 0187 1560200

fax: 0187 506665

KRUK ITALIA S.R.L.  
Viale Sarca 235,  
20126 Milano  
pec: krukitalia@legalmail.it



Codice fiscale: 09270260962

P. IVA: 09270260962

N. iscrizione Registro Imprese: 09270260962

Capitale sociale, interamente versato: EUR 50.000

REA: MI – 2079824

2) *Chat Online* - un servizio che costituisce uno strumento di comunicazione aggiuntivo, reso disponibile dall'Amministratore del servizio tramite la pagina Internet <https://it.kruk.eu> e <https://e-kruk.it/> che

consente all'Utente di comunicare con l'Amministratore del servizio.

3) *Consulente* - un dipendente di KRUK Italia S.r.l. che chatta con l'Utente tramite il servizio Chat Online.

4) *Chat Bot* - è un sistema automatizzato che simula una conversazione umana e guida l'utente nel fornire informazioni o rispondere a domande tramite chat. Si tratta di uno strumento progettato per offrire supporto immediato, attivo 24/7, r

5) *Il Gruppo KRUK* - l'entità che include la capogruppo KRUK S.A. e le sue affiliate.

6) *Regolamento* - il presente documento che disciplina la modalità d'uso del servizio Chat Online, le condizioni del servizio fornito online e la procedura relativa ai reclami;

7) *Utente* - una persona fisica che contatta l'Amministratore del servizio utilizzando il servizio Chat Online per suo conto o per conto di un altro soggetto, se autorizzato a farlo, comprese persone con pagamenti arretrati in favore del Creditore, o che sono autorizzate ovvero interessate a utilizzare prodotti, servizi o programmi fedeltà offerti dal Gruppo KRUK.

8) *Creditore* - un'entità nei confronti di cui l'Utente o il soggetto per conto del quale quest'ultimo agisce è in arretrato coi pagamenti, e i cui crediti sono gestiti da KRUK Italia sulla base di un contratto di cessione (portafogli propri) o un contratto di servicing [recupero crediti in conto terzi].

### **§ 3 CONDIZIONI TECNICHE E REGOLE D'USO DEL SERVIZIO**

1. Lo scopo essenziale del servizio Chat Online è far sì che gli Utenti possano contattare l'Amministratore del servizio via Internet, utilizzando un canale online, ovvero un servizio di chat che consente l'invio di messaggi di testo.

KRUK ITALIA S.R.L.  
Viale Sarca 235,  
20126 Milano



2. L'uso del servizio Chat Online è gratuito.

3. Per poter utilizzare il servizio Chat Online, è necessario che un Utente abbia accesso a Internet e la possibilità di usare uno dei seguenti browser: Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Internet Explorer o Safari.

4. Quando si utilizza il servizio Chat Online, si raccomanda di disporre di un software antivirus aggiornato.

5. Se un Utente inizia a utilizzare il servizio Chat Online, si riterrà che abbia accettato di rispettare le condizioni del presente Regolamento. Se l'Utente non accetta le condizioni del Regolamento, non è autorizzato a utilizzare il servizio Chat Online.

6. Mediante il servizio Chat Online, il Gruppo KRUK fornisce accesso a informazioni aggiornate riguardanti questioni relative a un Utente o un soggetto per conto del quale lo stesso agisce, nonché informazioni pubbliche riguardanti il Gruppo KRUK.

7. Il servizio Chat Online è fornito in modo tale che un Utente possa chattare con un Consulente in tempo reale, tra le 8:30 e le 18:30 nei giorni lavorativi. Qualora non vi siano Consulenti disponibili, l'Utente può lasciare un messaggio offline, per poi ricevere una risposta via e-mail.

Inoltre è attivo 24/24 il servizio di chat attraverso l'utilizzo di un Chatbot "Iris" che fornisce, a seguito di identificazione dell'Utente, le relative informazioni richieste, come ad esempio informazioni sul debito, coordinate di pagamento, conferma pagamento ecc.

Qualora volesse utilizzare il servizio Chatbot tramite Whatsapp, dovrà contattare il numero 3346382335 e avviare una conversazione. Il numero utilizzato è un numero verificato dalla Società Meta Platform.

8. Per poter iniziare a chattare, agli Utenti viene chiesto di identificarsi dando il proprio nome e cognome e Codice fiscale.

9. Iniziando una conversazione via chat, gli Utenti accettano implicitamente il Regolamento del servizio Chat Online e dichiarano di:

- a) aver letto il Regolamento;
- b) utilizzare il servizio Chat Online volontariamente;
- c) aver fornito dati veritieri.

10. Quando utilizzano il servizio di chat, gli Utenti si impegnano a rispettare la legge applicabile nel territorio della Repubblica italiana e le disposizioni del presente Regolamento.

11. I dati degli Utenti sono tutelati ai sensi delle norme di legge in vigore, tramite mezzi di protezione tecnica ed elettronica, ad es. cifratura delle connessioni con i siti web Internet dove il servizio è reso disponibile mediante l'uso di un protocollo SSL, e rigorose procedure che impediscono l'accesso ai dati personali dell'Utente da parte di persone non autorizzate.

12. Un Utente con pagamenti arretrati in favore del Creditore o che utilizza prodotti, servizi o programmi fedeltà offerti dal Gruppo KRUK ha diritto di accedere, tramite il servizio Chat Online, alle informazioni riguardanti le sue posizioni o quelle del soggetto per conto del quale agisce, gestite dal Gruppo KRUK, previa verifica dell'identità Utente, condotta per associare l'Utente a una pratica a sistema.

13. Nei casi di cui al Comma 12 del presente Articolo, l'identificazione dell'Utente in arretrato coi pagamenti in favore del Creditore o che utilizza prodotti, servizi o programmi fedeltà del Gruppo KRUK, ovvero l'identificazione del soggetto per conto del quale agisce lo stesso Utente, deve avvenire comunicando i dati personali del suddetto Utente o soggetto per conto del quale agisce quest'ultimo, che saranno necessari per associare la persona a una pratica, in particolare nome e cognome e codice fiscale.

14. Le conversazioni via chat tra l'Utente e un Consulente mediante il servizio Chat Online devono riferirsi esclusivamente a pratiche attualmente gestite dal Gruppo KRUK, o a prodotti, servizi o programmi fedeltà offerti da società del Gruppo KRUK, oppure devono essere relative a informazioni pubbliche sul Gruppo KRUK.

15. Le attività e i comportamenti degli Utenti che utilizzano il servizio Chat Online non possono essere ricompresi nella definizione di reato o crimine (inclusi i reati minori) così come definito nei regolamenti di legge obbligatori, in particolare il Codice Penale.

16. Un Utente può interrompere l'uso del servizio Chat Online in qualsiasi momento.

17. Un Consulente ha diritto di terminare la conversazione qualora si verifichi una delle seguenti circostanze:

- l'argomento della chat non riguarda o oltrepassa l'ambito di cui al Comma 15 del presente Articolo;
- il comportamento dell'Utente rientra nella definizione di reato o crimine;
- il comportamento dell'Utente viola le disposizioni di legge o le regole di condotta

18. L'Amministratore del servizio mette in guardia contro la pubblicazione non autorizzata dei contenuti della chat.

19. Ai fini della qualità e della sicurezza dei servizi forniti, ogni conversazione via chat mediante Chat Online è registrata sui server informatici dell'Amministratore del servizio sotto forma di record di chat in un database per un tempo di conservazione pari a 6 mesi al cui termine si procederà ad anonimizzazione.

21. L'Amministratore del servizio può estendere, modificare, limitare o interrompere l'offerta di alcune funzionalità o dell'intero servizio Chat Online in qualsiasi momento.

#### **§4 Ambito di responsabilità dell'Amministratore del servizio**

1. L'Amministratore del servizio si impegna a fare del suo meglio per assicurare la totale e continua disponibilità del servizio Chat Online, ma non garantisce che possa essere sempre fornito e non è responsabile della disponibilità del servizio.

2. In particolare, l'Amministratore del servizio non è responsabile di interruzioni e anomalie nell'uso del servizio di chat, qualora siano causate da:

a) necessaria riparazione, sostituzione, estensione, modifica o manutenzione dei software o apparecchiature informatiche;

b) motivi che esulano dal controllo dell'Amministratore del servizio (forza maggiore, atti/omissioni di terze parti).

3. L'Amministratore del servizio non è responsabile del modo in cui il servizio Chat Online è usato dagli Utenti, né dei contenuti comunicati dagli Utenti e della validità di tali contenuti.

4. L'Amministratore del servizio non è responsabile del mancato funzionamento o della performance impropria del servizio Chat Online, se causati da terze parti delle cui attività l'Amministratore del servizio non è responsabile (in particolare: service provider di telecomunicazioni, fornitori di connessione Internet e fornitori di energia elettrica).

5. L'Amministratore del servizio non è responsabile dei danni causati da atti o omissioni degli Utenti, in particolare per l'utilizzo non corretto del servizio Chat Online da parte degli Utenti o per l'uso del suddetto servizio in modo non conforme alla legge applicabile sul territorio della Repubblica italiana e/o le disposizioni del presente Regolamento, né dei danni derivanti dall'invio di dati incompleti o inaccurati.

## § 5 PROCEDURA DI RECLAMO

1. Gli Utenti hanno diritto di presentare un reclamo relativo al servizio Chat Online.
2. Le regole di esame dei reclami da parte dell'Amministratore del servizio sono le seguenti:

Un reclamo può essere presentato nelle seguenti modalità:

- in forma elettronica: mediante il modulo di contatto disponibile sul sito [www.kruk.eu](http://www.kruk.eu) o inviando un'e-mail all'indirizzo: [reclami@it.kruk.eu](mailto:reclami@it.kruk.eu)

Il reclamo sarà esaminato entro 30 giorni dalla data di ricezione.

Qualora sia impossibile esaminare il reclamo entro il suddetto termine, invieremo all'Utente una spiegazione scritta in merito al ritardo della risposta. In casi giustificati, il termine per esaminare un reclamo non può superare i 60 giorni dalla data di ricezione.

Il riscontro al reclamo sarà fornito via e-mail o pec, in ogni caso a un indirizzo e-mail confermato dall'Utente o da un suo rappresentante .

Al fine di migliorare l'efficienza del processo relativo ai reclami, chiediamo gentilmente agli Utenti di fornirci le seguenti informazioni:

Dati personali

nome, cognome, codice fiscale, indirizzo postale (CAP, città, via, numero civico/interno), numero di telefono, indirizzo e-mail

Il reclamo presentato dall'Utente deve inoltre contenere:

- descrizione delle circostanze e dei fatti su cui si basa il reclamo
- documenti comprovanti le argomentazioni
- obiezioni precise
- modalità di risoluzione desiderata della questione

## § 6 DATI PERSONALI

L'informativa privacy relativa ai dati raccolti tramite chat è presente al seguente link, [Privacy Policy | KRUK Italia](#)

## § 7 DISPOSIZIONI FINALI

1. Il proprietario del servizio è Mediatel, [Strada Chișcani 25-27, 012241 București, Romania](#) , che fornisce il servizio Chat Online per l'Amministratore del servizio.
2. Tutte le eventuali controversie derivanti dall'uso del servizio Chat Online che non possono essere risolte in via bonaria dovranno essere sottoposte al tribunale locale competente in

KRUK ITALIA S.R.L.  
Viale Sarca 235,  
20126 Milano  
materia.

