

# **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  
e-mail: recipient@it.kruk.eu

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>, che consente all'Utente di chattare con un Consulente.
- 3) **Consulente** - un dipendente di KRUK Italia S.r.l. che chatta con l'Utente tramite il servizio Chat Online.
- 4) **Il Gruppo KRUK** - l'entità che include la capogruppo KRUK S.A. e le sue affiliate.
- 5) **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;
- 6) **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.
- 7) **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.
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 20:30 nei giorni lavorativi. Qualora non vi siano Consulenti disponibili, l'Utente può lasciare un messaggio offline, per poi ricevere una risposta via e-mail.
8. Per poter iniziare a chattare con un Consulente, agli Utenti viene chiesto di indicare nome e cognome.
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 il numero di pratica, il numero di prodotto o un numero assegnato nell'ambito di un programma fedeltà, nonché 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 (codice fiscale, data di nascita, numero del contratto sottoscritto col creditore originale, Partiva IVA, in caso di soggetti diversi dalle persone fisiche).

14. Qualora non sia possibile associare l'Utente ad alcuna pratica, una volta terminata la conversazione via chat i dati dell'Utente di cui ai Commi 8 e 13 del presente Articolo dovranno essere rimossi in modo permanente.

15. 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.

16. 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.

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

18. 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 sociale.

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

20. 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. L'avvio di una conversazione via chat in Chat Online è da considerarsi equivalente all'espressione del proprio consenso alla registrazione della chat.

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 scritta: tramite posta inviata a KRUK Italia S.r.l., Via Taviani 125 19125 La Spezia
- 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: [UfficioReclami@it.kruk.eu](mailto:UfficioReclami@it.kruk.eu)
- oralmente: durante una telefonata con un Consulente di KRUK Italia o durante una visita presso gli uffici di KRUK Italia S.r.l., oppure durante la visita di un Consulente del credito domiciliare di KRUK Italia S.r.l.

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 nella modalità preferita dall'Utente: tramite posta, telefonicamente o via e-mail (a un indirizzo e-mail confermato dall'Utente). Se l'Utente non

specifica preferenze riguardo il canale di ricezione della risposta o non conferma la validità dell'indirizzo e-mail, la risposta sarà inviata via posta.

**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
- canale di contatto preferenziale per la risposta

**§ 6 DATI PERSONALI**

1. Il Titolare del trattamento dei dati personali dell'Utente è:

a) nel caso di un Utente in arretrato coi pagamenti in favore di un Creditore: il Creditore;  
b) nel caso di un Utente che utilizza prodotti, servizi o programmi fedeltà offerti dal Gruppo KRUK: una società del Gruppo KRUK che tratta i dati dell'Utente per finalità correlate all'esecuzione del contratto stipulato con l'Utente, la fornitura del servizio o del programma fedeltà, o [una società] che ha ottenuto dall'Utente il consenso al trattamento dei suoi dati personali.

2. Qualora all'Amministratore del servizio siano affidate pratiche per il recupero crediti in conto terzi relative alla posizione debitoria dell'Utente o di un soggetto per conto del quale quest'ultimo agisce, nonché qualora l'Utente abbia stipulato un contratto o stia usando un servizio o un programma fedeltà offerto da una società del Gruppo KRUK diversa dall'Amministratore del servizio, la base del trattamento dei dati personali da parte dell'Amministratore del servizio è l'Articolo 28 (3) del Regolamento (UE) del Parlamento Europeo e del Consiglio 2016/679 del 27 April 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE (di seguito, "GDPR").

3. Nei casi di cui all'Articolo 3, Comma 7 del Regolamento, il Titolare del trattamento dei dati dell'Utente (nome, cognome, indirizzo e-mail, indirizzo postale) è l'Amministratore del servizio. I dati personali sono trattati in un sistema IT dell'Amministratore del servizio per consentire il contatto richiesto dall'Utente, ovvero nell'ambito di un legittimo interesse del Titolare dei dati personali (Articolo 6 (1) f del GDPR). Il proprietario del servizio, di cui all'Articolo 7, Comma 1 del Regolamento, che fornisce il servizio Chat Online per l'Amministratore del servizio sarà il destinatario dei dati personali dell'Utente. L'Amministratore del servizio non conserverà i dati per un periodo di tempo più lungo di quanto necessario al conseguimento delle predette finalità, salvo si applichi l'obbligo legale di

conservare tali dati per un periodo maggiore. Ai sensi del GDPR, un Utente ha diritto in ogni momento di:

- ricevere informazioni sul trattamento dei dati personali, nonché una copia degli stessi;
- trasferire i propri dati (portabilità dei dati);
- opporsi al trattamento dei dati personali (presentando una richiesta di terminare il trattamento dei dati personali), in particolare per motivi legati a una particolare situazione dell'Utente, se il trattamento è basato su un legittimo interesse perseguito dal Titolare del trattamento o una terza parte. In linea di principio, l'esercizio del diritto di opposizione rende impossibile il trattamento dei dati dell'Utente. Tuttavia, ciò non avverrà qualora il Titolare del trattamento dimostri l'esistenza di validi e legittimi motivi per trattare tali dati, che prevalgono sugli interessi, i diritti e le libertà dell'Utente;
- opporsi al trattamento dei dati personali se sono trattati dal Titolare del trattamento per finalità di marketing diretto.

L'Utente può anche richiedere:

- la rettifica dei dati, se il Titolare del trattamento dispone di dati non corretti, ad es. dati non validi;
- la cancellazione dei dati ("diritto all'oblio"), in particolare se i dati non sono più necessari per le finalità per cui sono stati raccolti o altrimenti trattati, ovvero qualora non siano trattati in conformità alla legge o l'obbligo di cancellazione derivi da disposizioni di legge;
- la limitazione del trattamento dei dati personali.

Se l'Utente desidera esercitare i diritti di cui sopra può presentare la propria richiesta nei seguenti modi:

- inviando un'e-mail all'indirizzo [UfficioReclami@it.kruk.eu](mailto:UfficioReclami@it.kruk.eu)
- telefonando al numero: 06 83361565
- inviando una lettera all'indirizzo postale: Via Taviani 170 19125 La Spezia

L'Utente ha anche diritto di presentare un reclamo all'autorità di controllo competente, ovvero il Garante per la protezione dei dati personali.

## **§ 7 DISPOSIZIONI FINALI**

1. Il proprietario del servizio è EBROS Mariusz Rosa, Olimpijska 27, 05-220 Zielonka, che fornisce il servizio Chat Online per l'Amministratore del servizio.
2. Tutti i suggerimenti relativi al servizio Chat Online devono essere inviati via e-mail all'indirizzo: [chat.online@it.kruk.eu](mailto:chat.online@it.kruk.eu), o telefonicamente al numero: 06 83361565
3. 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 materia.