

Regulamin usługi „GG chat” (widget na strony www)

Obowiązuje od: 03.09.2025

1. Definicje

1. **Regulamin** – niniejszy Regulamin usługi „GG chat”.
2. **Fintecom/ Administrator** - Fintecom S.A., ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 45, 75-502 Koszalin, Polska; KRS 0001056179; REGON 320877907; NIP 6692501424.
3. **Platforma** – internetowa platforma komunikacyjna GG/GGapp udostępniana w systemie teleinformatycznym Fintecom.
4. **Usługa GG chat** – widget czatu osadzany na stronach WWW, umożliwiający komunikację Użytkownika z podmiotem prowadzącym daną stronę (Właścicielem Strony) z wykorzystaniem Platformy.
5. **Właściciel Strony** – podmiot, który integruje i udostępnia na swojej stronie WWW widżet Usługi GG chat.
6. **Użytkownik** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą lub podmiot (osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej) korzystający z Usługi GG chat.
7. **Użytkownik Próbny** - Użytkownik korzystający z Usługi w okresie próbnym wynoszącym 30 dni.
8. **Użytkownik Subskrypcyjny** - Użytkownik korzystający z Usługi na podstawie Subskrypcji zakupionej przez Użytkownika.
9. **Numer GG** – indywidualne oznaczenie konta Użytkownika w GG/GGapp (jeśli wymagane w danej konfiguracji).
10. **Polityka Prywatności** – zasady przetwarzania danych na Platformie:
<https://www.gg.pl/info/polityka-prywatnosci/>
11. **Asystent AI** – Bot oparty na sztucznej inteligencji (AI), który jest programem komputerowy symulującym konwersację z Użytkownikiem za pomocą przetwarzania języka naturalnego i uczenia maszynowego.
12. **Subskrypcja** - oznacza miesięczny lub roczny płatny plan subskrypcji.
13. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi objętej regulaminem zawarta przez Fintecom z Użytkownikiem, poprzez akceptację przez Użytkownika zasad korzystania z Usługi, zawartych w niniejszym Regulaminie.
14. **Materiały stron trzecich** - oznaczają materiały, dokumenty, dane, produkty, usługi lub oprogramowanie, które nie zostały stworzone przez Fintecom S.A. w szczególności funkcjonalności sztucznej inteligencji.

15. **Twoje dane / dane wejściowe** - to dane, instrukcje, materiały i inne treści, które są dostarczane przez Użytkownika lub które Fintecom otrzymuje za pośrednictwem Usługi
16. **Ustawa** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Zakres: Regulamin dotyczy wyłącznie usługi GG Chat (widżetu). Pozostałe funkcjonalności GG (np. GG Premium, GGwallet, Asystent AI, GGapp) podlegają odrębnym regulaminom.

2. Usługa, zakres i warunki korzystania

1. GG chat jest Usługą czatu na stronę internetową. To narzędzie komunikacji online, które pozwala odwiedzającym stronę skontaktować się bezpośrednio z przedstawicielem firmy w czasie rzeczywistym poprzez okno rozmowy wyświetlane na stronie www.
2. Usługa GG chat na stronie internetowej (www) polega na dodaniu do witryny interaktywnego modułu, w formie okienka w rogu ekranu. Dzięki niemu klient Użytkownika może zadać pytanie, poprosić o pomoc czy uzyskać dodatkowe informacje bez konieczności kontaktu telefonicznego lub e-mail. Po stronie Użytkownika wiadomości obsługiwane są za pośrednictwem Komunikatora GG (lub opcja automatycznego chatbot – Asystent AI), co umożliwia szybką i wygodną obsługę klienta.
3. Usługa służy do kontaktu klientów Użytkownika z Użytkownikiem poprzez komunikację tekstową; opcjonalnie mogą być dostępne: załączniki, emoji/reakcje, obrazki.
4. Usługa nie służy do zgłaszania nagłych wypadków ani sytuacji wymagających pilnej interwencji.
5. Instalacja i obsługa GG chat nie jest przeznaczona dla osób fizycznych (konsumentów). Jest przeznaczona dla przedsiębiorców, osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub organów publicznych. Instalując GG chat Użytkownik oświadcza, że będzie instalował go jako lub w imieniu firmy lub organu publicznego, wyłącznie w celach związanych z tą działalnością. Jeśli Użytkownik nie zgadza się z Warunkami, nie może korzystać z Usługi.
6. W ramach Usługi mogą zostać dostarczone Użytkownikowi dane wyjściowe wygenerowane przez sztuczną inteligencję (AI). Pomimo że Fintecom i dostawcy Materiałów Stron Trzecich zawartych w Usłudze nieustannie pracują nad udoskonaleniem usług, korzystanie z tych Usług może w niektórych sytuacjach skutkować danymi wyjściowymi, które nie odzwierciedlają dokładnie prawdziwych osób, miejsc lub faktów. Dlatego Użytkownik korzystający z Usługi, przyjmuje do wiadomości i zgadza się z następującymi wyłączeniami odpowiedzialności w warunkach korzystania ze strony internetowej, na której wdrożono Usługę:

- a) dane wyjściowe wygenerowane przez AI nie zawsze mogą być dokładne. Nie należy polegać na danych wyjściowych uzyskanych za pośrednictwem Usługi jako jedynym źródle prawdy lub informacji faktycznych ani jako substytucji profesjonalnej porady,
 - b) przed użyciem wyników uzyskanych za pośrednictwem Usługi należy ocenić ich dokładność i stosowność do konkretnego przypadku użycia, w tym w stosownych przypadkach skorzystać z recenzji ludzkiej.
 - c) Usługa może dostarczać niekompletne, nieprawidłowe lub obraźliwe dane wyjściowe, które nie odzwierciedlają poglądów Fintecom.
7. Fintecom udziela Użytkownikowi niewyłącznego, niezbywalnego prawa do korzystania z Usługi w okresie obowiązywania Umowy o świadczenie usługi pod warunkiem przestrzegania przez Użytkownika postanowień Regulaminu.
8. Fintecom nie przyznaje jakichkolwiek praw własności intelektualnej w Usłudze lub Materiałach Stron Trzecich. Wszelkie prawa własności oraz prawa własności intelektualnej, w tym autorskie prawa majątkowe do Usługi, jako do całości, jak i jej poszczególnych części przysługują Fintecom. Wszelkie prawa własności oraz prawa własności intelektualnej, w tym autorskie prawa majątkowe do Materiałów Stron Trzecich przysługują dostawcom tych Materiałów.
9. W celu korzystania z Usługi wymagany jest dostęp do Internetu i urządzenia końcowego spełniającego określone wymagania techniczne. Fintecom publikuje
- warunki techniczne na stronie: <https://www.gg.pl/info/warunki-techniczne>
 - parametry funkcjonalności na: <https://www.gg.pl/info/parametry-techniczne-uslugi/>.
10. Korzystanie z Usługi oznacza akceptację niniejszego Regulaminu.
11. Użytkownik - właściciel strony www, umożliwia kontakt bez logowania (jako „gość”).
12. Użytkownik próbny – korzysta z Usługi w 30-to dniowym okresie próbnym. W okresie próbnym Użytkownik może zdecydować o zaprzestaniu korzystania z Usługi bez konieczności płacenia za Subskrypcję.
13. Użytkownik Subskrypcyjny - korzystaj z Usługi na podstawie Subskrypcji zakupionej przez Użytkownika.
14. Fintecom może zawiesić, zakończyć lub w inny sposób odmówić dostępu do Usługi lub korzystania z niej Użytkownikowi, jeśli:
- a) otrzyma żądanie lub nakaz od uprawnionych organów który zobowiązuje Fintecom do podjęcia takich działań,
 - b) uzna, że Użytkownik nie zastosował się do Umowy lub wykorzystał Usługę poza zakresem przyznanych praw lub w celu niedozwolonym na mocy Umowy;
 - c) Użytkownik jest lub był zaangażowany w działania oszukańcze lub niezgodne z prawem,
 - d) Użytkownik nie opłacił subskrypcji w terminie.

3. Zasady treści i zachowania

1. Zabronione jest przesyłanie treści bezprawnych, obraźliwych, nienawistnych, pornograficznych, propagujących przemoc, naruszających prawa autorskie, dobra osobiste lub prywatność, a także rozsyłanie spamu i złośliwego oprogramowania.
2. Zakazane jest podszywanie się pod inne osoby, wyłudzenie danych/kodów płatniczych, nakłanianie do inwestycji bez uprawnień, nękanie, stalking, publikowanie symboli totalitarnych oraz wszelkie działania opisane w regulaminie ogólnym GG/GGapp jako naruszenia skutkujące blokadą.
3. Użytkownik nie powinien przekazywać przez GG czat danych wrażliwych (np. dotyczących zdrowia) ani danych osobowych innych osób bez podstawy prawnej.
4. Użytkownik nie może:
 - a) udostępniać Usługi innemu podmiotowi,
 - b) wynajmować, udzielać sublicencji, odsprzedawać, cedować, dystrybuować, udostępniać w ramach podziału czasu lub w podobny sposób eksploatować Usługę,
 - c) zezwalać na udostępnianie Subskrypcji lub korzystanie z niej przez większą liczbę użytkowników niż jest to dozwolone w Subskrypcji, omijać lub łamać jakiegokolwiek zabezpieczenia wykorzystywane w ramach Usługi lub uzyskiwać dostęp do Usługi lub korzystać z niej w inny sposób niż za pomocą własnych, danych dostępowych,
 - d) przysyłać, przekazywać lub w inny sposób udostępniać za pośrednictwem Usługi jakichkolwiek informacji lub materiałów, które stanowią niezamówioną reklamę lub treść (tj. „spam”), są niezgodne z prawem lub zawierają lub aktywują szkodliwy kod (oprogramowanie, sprzęt lub inną technologię, w tym złośliwe oprogramowanie, którego celem lub skutkiem jest umożliwienie nieautoryzowanego dostępu, zakłócenie lub w inny sposób uszkodzenie komputera, oprogramowania, sprzętu lub sieci; lub uniemożliwienie innemu użytkownikowi dostępu do Usługi lub korzystania z niej),
 - e) uzyskiwać dostępu do Usługi lub korzystać z niej w sposób lub w celu naruszającym prawa własności intelektualnej lub inne prawa Fintecom lub osób trzecich lub naruszającym obowiązujące prawo.

4. Moderacja, bezpieczeństwo i blokady

1. Fintecom stosuje środki techniczne przeciwdziałające nadużyciom Usługi oraz może blokować/ograniczać dostęp do Usługi w przypadkach naruszeń Regulaminu lub przepisów prawa.
2. Na podstawie art. 14 Ustawy Fintecom może uniemożliwić dostęp do danych o bezprawnym charakterze po otrzymaniu stosownego zawiadomienia lub uzyskaniu wiarygodnej wiadomości o takim charakterze. Użytkownik zostanie o tym niezwłocznie poinformowany poprzez komunikat w Usłudze.

3. Właściciel Strony może moderować i usuwać treści z czatu prowadzonego na jego stronie oraz zgłaszać naruszenia do Fintecom.

5. Ograniczenie odpowiedzialności

1. Usługa jest świadczona „TAKA, JAKA JEST”. Fintecom dokłada wszelkich starań do bezawaryjnego działania Usługi, ale nie gwarantuje jej nieprzerwanego działania ani zgodności z indywidualnym celem Użytkownika.
2. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności na mocy Umowy za jakkolwiek:
 - a) utratę produkcji, użytkowania, działalności, dochodów lub zysku,
 - b) uszkodzenie, niemożność użytkowania lub utratę, przerwanie lub opóźnienie usługi,
 - c) utratę, uszkodzenie, zniszczenie danych,
 - d) koszt wymiennych towarów lub usług,
 - e) utratę dobrego imienia lub reputacji,
 - f) szkody wtórne, przypadkowe, pośrednie.
3. Za treści przesyłane w Usłudze odpowiada Użytkownik. Użytkownik odpowiada za sposób wykorzystania czatu w swojej działalności oraz za komunikację prowadzoną z klientami Użytkownika.
4. Użytkownik przekazuje Fintecom dane Użytkownika w tym dane osobowe i oświadcza, że wykorzystanie i przetwarzanie przez Fintecom tych danych w celu świadczenia Usługi, nie narusza żadnych praw osób trzecich.
5. Fintecom nie odpowiada za szkody pośrednie, utracone korzyści, przerwy w działaniu, działania osób trzecich oraz skutki korzystania z Usługi za pomocą nieautoryzowanego oprogramowania.
6. Zgodnie z art. 13 –14 Ustawy Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za dane wprowadzane przez Użytkowników oraz za krótkotrwałe, automatyczne pośrednie przechowywanie danych.
7. Fintecom nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek niewykonanie lub opóźnienie w wykonaniu Umowy, gdy takie niewykonanie lub opóźnienie jest spowodowane okolicznościami pozostającymi poza kontrolą Dostawcy, w tym klęskami żywiołowymi, powodzią, pożarem, trzęsieniem ziemi, wojną, terroryzmem, cyberatakiem (w tym DDoS), inwazją, embargiem, strajkiem, uchwaleniem prawa, w tym nałożeniem embarga, ograniczenia eksportu lub importu, kwoty lub innego ograniczenia lub zakazu lub całkowitego lub częściowego zamknięcia rządu lub krajowego lub regionalnego niedoboru odpowiedniej mocy, telekomunikacji lub transportu.

6. Dane osobowe i cookies

1. Administratorem danych, w tym danych osobowych, przetwarzanych w związku ze świadczeniem Usługi jest **Fintecom S.A.** (m.in. identyfikatory, metadane, logi

bezpieczeństwa, treść rozmów – w zakresie niezbędnym do świadczenia Usługi, rozliczalności i bezpieczeństwa). Szczegóły: Polityka Prywatności – <https://www.gg.pl/info/polityka-prywatnosci/>.

2. Użytkownik może być odrębnym administratorem danych w zakresie, w jakim samodzielnie wykorzystuje treść rozmów/identyfikatory do własnych celów (np. obsługa zapytań, marketing własny, archiwizacja). W takich przypadkach Użytkownik zobowiązany jest spełnić własne obowiązki informacyjne RODO wobec klientów Użytkownika.
3. Podstawy prawne, zakres, okres przechowywania, odbiorcy danych oraz prawa Użytkownika określa Polityka Prywatności oraz informacje przekazywane w widżecie/na stronie Właściciela Strony.
4. Widżet GG chat może wykorzystywać pliki cookies lub podobne technologie w celach funkcjonalnych i bezpieczeństwa. Informacje o cookies znajdują się w Polityce Prywatności oraz w polityce cookies Właściciela Strony.

7. Opłaty i płatności

1. Opłaty za subskrypcję są oparte na miesięcznych i rocznych okresach, które rozpoczynają się w dniu rozpoczęcia Subskrypcji (dzień, w którym opłata za Subskrypcję jest uiszczana).
2. Opłaty należy uiścić na rzecz Fintecom zgodnie z aktualnie obowiązującym cennikiem dostępnym na Stronie internetowej Fintecom <https://ggchat.com/pl/price-list/> natychmiast po złożeniu zamówienia. Fintecom może zmienić cennik, wprowadzić nowe opłaty lub zwiększyć opłaty za kolejny okres odnowienia, wysyłając pisemne powiadomienie (np. pocztą elektroniczną) przed rozpoczęciem takiego okresu.
3. Obowiązek uiszczenia opłat nie jest związany z faktycznym korzystaniem z Usługi. W przypadku, gdy Użytkownik nie korzysta z Usługi, nie będzie to miało wpływu na prawo Fintecom do otrzymania zapłaty w całości.
4. Operatorem i Administratorem płatności jest PayU S.A. Użytkownik dokonując płatności zgadza się z regulaminem dokonywania płatności w PayU dostępnym na stronie: https://poland.payu.com/wp-content/uploads/sites/14/2021/04/Regulamin-pojedynczej-transakcji-p%C5%82atniczej-PayU_2021_04.pdf oraz z zasadami ochrony prywatności w PayU, na stronie <https://poland.payu.com/prywatnosc>
5. Fintecom wystawi fakturę VAT za opłaconą subskrypcję.

7. Okres obowiązywania i rozwiązanie umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony obejmujący 30-to dniowy okres próbny lub okres trwania aktualnie obowiązującej Subskrypcji.

2. Początkowy okres Subskrypcji rozpoczyna się w dniu rozpoczęcia Subskrypcji (dzień, w którym opłata za Subskrypcję została zapłacona) i, o ile nie zostanie rozwiązana wcześniej zgodnie z przypadkami określonymi w Umowie, będzie trwała przez uzgodniony okres Subskrypcji.
3. Okres Subskrypcji nie zostanie automatycznie odnowiony na kolejne okresy Subskrypcji, wymaga to podjęcia akcji przez użytkownika. Każdy okres odnowienia wymaga uiszczenia odpowiedniej opłaty.
4. Fintecom może rozwiązać Umowę, jeżeli:
 - a. Użytkownik nie opłaci Subskrypcji,
 - b. Użytkownik naruszy jakiekolwiek zobowiązania lub ograniczenia określone w Regulaminie,
 - c. Zakończy się bezpłatny okres próbny i Użytkownik nie opłacił subskrypcji.

7. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące działania Usługi można składać:
 - pisemnie: Fintecom S.A., ul. Marszałka J. Piłsudskiego 45, 75-502 Koszalin,
 - e-mail: reklamacje@gg.pl.
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko/nazwę, adres e-mail, Numer GG (jeśli dotyczy), opis problemu i okoliczności.
3. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, nie później niż w 14 dni; w przypadkach wymagających dłuższej analizy – maks. dodatkowe 14 dni, o czym reklamujący zostanie poinformowany.

8. Zmiany Regulaminu

1. Fintecom może wprowadzić zmiany do Regulaminu z ważnych przyczyn (np. zmiany prawa, funkcjonalności, bezpieczeństwa).
2. O zmianach Fintecom powiadomi Użytkownika w wiadomości e-mail.
3. Wymóg formy pisemnej jest spełniony, jeśli tekst elektroniczny zostanie dostarczony na adres mailowy Użytkownika. Fintecom wyśle powiadomienia na adres e-mail podany podczas rejestracji. Powiadomienia mogą być również dostarczane bezpośrednio w ramach produktu, na przykład za pomocą powiadomień po zalogowaniu.
4. Zmiany wchodzi w życie po 15 dniach od powiadomienia lub w innym wskazanym terminie nie krótszym niż 15 dni i będą miały zastosowanie do każdego kolejnego okresu korzystania z Usługi.
5. Wymóg formy pisemnej jest spełniony, jeśli tekst elektroniczny zostanie dostarczony na adres mailowy Użytkownika. Fintecom wyśle powiadomienia na adres e-mail podany podczas rejestracji. Powiadomienia mogą być również dostarczane bezpośrednio w ramach produktu, na przykład za pomocą powiadomień po zalogowaniu.

6. Dalsze korzystanie z Usługi po dacie wejścia zmian oznacza akceptację tych zmian.
7. Jeśli Użytkownik nie zgadza się ze zmianami, może rozwiązać Umowę ze skutkiem od wygaśnięcia obowiązującego okresu Subskrypcji.
8. Zmiany niemające wpływu na sytuację Użytkowników mogą obowiązywać niezwłocznie po powiadomieniu.

9. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie stosuje się przepisy prawa polskiego, w szczególności Kodeks cywilny oraz Ustawę o świadczeniu usług drogą elektroniczną; w zakresie praw konsumentów – ustawę o prawach konsumenta.
2. Informacje wymagane art. 6 Ustawy Fintecom udostępnia na: <https://www.gg.pl/info/zagrozenia/>.
3. Ewentualne spory będą rozstrzygane w drodze polubownej, w razie braku możliwości polubownego rozwiązania, rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby Fintecom.
4. Kontakt w sprawach Usługi: info@ggapp.com.
5. Fintecom może umieścić nazwę handlową Użytkownika, jego logo, znak towarowy lub jakąkolwiek inną nazwę handlową na Stronie internetowej Fintecom w sekcji odniesień i używać jej w swoich dokumentach marketingowych, po uzyskaniu zgody Użytkownika.
6. W przypadku przetwarzania przez Użytkownika danych, w tym danych osobowych z rozmów w celach niezwiązanych ze świadczeniem Usługi GG chat, Użytkownik jest zobowiązany o dodanie na stronie internetowej Użytkownika odpowiedniej klauzuli informacyjnej RODO oraz linku do własnej polityki prywatności/cookies.
7. W treści implementacji widżetu Fintecom rekomenduje umieszczenie skróconej informacji: „Korzystając z czatu akceptujesz Regulamin GG chat i Politykę Prywatności GG”.