

## Regulamin korzystania z usługi „Czat DYSON”

### §1. Postanowienia ogólne

1. Regulamin określa zasady i warunki techniczne świadczenia drogą elektroniczną usługi „Czat Dyson” udostępnionej przez Usługodawcę, za pośrednictwem strony internetowej [www.euro.com.pl](http://www.euro.com.pl), zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
2. Usługodawca świadczy Usługę zgodnie z Regulaminem oraz innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.
3. Regulamin określa w szczególności rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną, warunki świadczenia usług drogą elektroniczną (w tym wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się Usługodawca, zakaz dostarczania przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym), warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
4. Regulamin jest udostępniany Użytkownikowi nieodpłatnie przed zawarciem Umowy na Stronie Internetowej [www.euro.com.pl](http://www.euro.com.pl), w postaci elektronicznej, w taki sposób, który umożliwia jego pobranie, utrwalenie na trwałym nośniku, odtwarzanie i wydrukowanie.
5. Rozpoczęcie przez Użytkownika korzystania Czatu Dyson lub złożenie reklamacji zgodnie z Regulaminem oznacza zaakceptowanie postanowień Regulaminu.

### §2. Definicje

Określenia pisane w Regulaminie wielką literą oznaczają:

- 1) **Czat Dyson lub Usługa** – usługa stanowiąca dodatkową formę komunikacji elektronicznej, udostępnioną przez Usługodawcę na Stronie Internetowej w domenie <https://www.euro.com.pl> przy listingach Produktów Dyson oraz na kartach Produktów Dyson, dedykowaną udzielaniu informacji o Produktach Dyson, do której dochodzi na skutek działania podjętego przez Użytkownika korzystającego z Czatu Dyson, dzięki której Użytkownik może się bezpośrednio skontaktować z Konsultantem, poprzez przesyłanie wiadomości tekstowych w Oknie Czatu Dyson.
- 2) **Konsultant** – osoba fizyczna, oddelegowana przez Usługodawcę do prowadzenia Czatu Dyson z Użytkownikiem, która uczestniczy w rozmowie z Użytkownikiem, prowadzonej z wykorzystaniem Usługi.
- 3) **Usługodawca** - podmiot świadczący usługę Czatu Dyson, którym jest **EURO-net sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, adres: 02-273 Warszawa, ul. Muszkieterów 15, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000117710, NIP: 527-00-05-984, REGON: 010137897, posiadający status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
- 4) **Użytkownik** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych działająca w imieniu własnym i na własną rzecz, która kontaktuje się z Usługodawcą, w celu skorzystania z Usługi, która zaakceptowała Regulamin.
- 5) **Okno Czatu Dyson** – okno dialogowe według formatu ustalonego przez Usługodawcę, dostępne na Stronie Internetowej przy listingach Produktów Dyson oraz na kartach Produktów Dyson, które służy do prowadzenia Czatu Dyson pomiędzy Użytkownikiem, a Konsultantem Usługodawcy, on- line, poprzez bezpośrednią wymianę treści tekstowych w czasie rzeczywistym.
- 6) **Strona internetowa** - strona działająca pod adresem: [www.euro.com.pl](http://www.euro.com.pl), umożliwiająca korzystanie z Usługi Czatu Dyson zgodnie z Regulaminem.
- 7) **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Czatu Dyson, zawierana zgodnie z Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 8) **Regulamin** – niniejszy Regulamin korzystania z usługi Czatu Dyson.
- 9) **Reklamacja** – skierowane przez Użytkownika zastrzeżenia dotyczące Usługi.
- 10) **Umowa** - umowa o świadczenie Usługi Czatu Dyson zawarta drogą elektroniczną na Stronie Internetowej między Użytkownikiem a Usługodawcą, której przedmiotem jest świadczenie Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.
- 11) **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** - ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- 12) **COK** – wydzielone przez Usługodawcę Centrum Obsługi Klienta, za pośrednictwem którego Użytkownik może uzyskać pomoc, informacje oraz dostęp do Serwisu, w tym złożyć zamówienie i/lub rezerwację na towary (w tym na Produkty Dyson), między innymi podczas połączenia telefonicznego.
- 13) **Serwis** – ogół funkcjonalności udostępnionych przez Usługodawcę w domenie [euro.com.pl](http://euro.com.pl).

### **§3. Zakres Usługi. Warunki korzystania z Usługi**

1. Usługa Czat Dyson udostępniana jest przez Usługodawcę za pośrednictwem Strony Internetowej nieodpłatnie.
2. Czat Dyson będzie działał jako czat tekstowy, z możliwością przełączenia na czat wideo, co może zostać zaproponowane przez Konsultanta z inicjatywy Konsultanta, po wyrażeniu przez Użytkownika niezbędnych zgód związanych z przejściem na komunikację wideo.
3. Usługa Czat Dyson jest dedykowana dla Użytkowników zainteresowanych produktami marki Dyson (dalej „**Produkty Dyson**”), w celu między innymi udzielania Użytkownikom szczegółowych informacji o Produktach Dyson oraz odpowiedzi na pytania dotyczące Produktów Dyson. Kwestie poruszane przez Użytkownika na Czacie Dyson powinny dotyczyć Produktów Dyson, a przedmiotem odpowiedzi i zapytań, mogą być wyłącznie Produkty Dyson.
4. Językiem obowiązującym podczas prowadzenia Czatu Dyson jest język polski.
5. Usługa Czat Dyson nie jest przeznaczona do składania zamówień lub rezerwacji Produktów Dyson. Konsultant może zarekomendować Użytkownikowi kontynuację rozmowy za pośrednictwem COK Usługodawcy w sytuacji, gdy Użytkownik będzie chciał złożyć zamówienie lub dokonać rezerwacji Produktu Dyson.
6. Treści wprowadzone przez Konsultanta w ramach usługi Czat Dyson nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, nie mogą być podstawą złożenia zamówienia lub rezerwacji Produktów Dyson, nie mogą być przedmiotem roszczeń w zakresie zawarcia umowy sprzedaży Produktów Dyson.
7. Usługa Czat Dyson będzie dostępna dla Użytkowników na Stronie Internetowej od poniedziałku do piątku w godzinach od 10:00 do 18:00 (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy). O dostępności Usługi świadczy okienko Czatu Dyson pojawiające się na Stronie Internetowej. Jeżeli na Czacie Dyson znajduje się informacja o dostępności Konsultanta, Użytkownik powinien mieć możliwość prowadzenia rozmowy w czasie rzeczywistym z Konsultantem. Konsultant może jednak prowadzić inne połączenia na Czacie Dyson. W takim przypadku czas oczekiwania na odpowiedź Konsultanta może ulec wydłużeniu.
8. Użytkownik rozpoczyna korzystanie z Usługi w momencie zaakceptowania niniejszego Regulaminu i uruchomienia Okna Czatu Dyson, za pośrednictwem którego Usługa jest dostępna.
9. Użytkownicy Czatu Dyson zachowują anonimowość.
10. W trosce o wysoką jakość oraz bezpieczeństwo świadczonej Usługi Czatu Dyson, zapis rozmów tekstowych z Użytkownikiem prowadzonych za pośrednictwem Czatu Dyson może być archiwizowany w celach dowodowych na serwerach Usługodawcy (z tym zastrzeżeniem, iż Czat Dyson w formie komunikacji wideo nie jest archiwizowany). Rozpoczęcie rozmowy w ramach Usługi Czatu Dyson jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na archiwizowanie zapisów rozmów. W przypadku kiedy Użytkownik nie wyraża zgody na archiwizowanie rozmów prowadzonych za pośrednictwem Czatu Dyson powinien przerwać korzystanie z niego.
11. W przypadku braku wolnych sesji oczekujący Użytkownicy są kolejkowani poczynając od rozpoczętych najwcześniej.
12. Dostęp do Czatu Dyson może być ograniczony lub wyłączony na skutek decyzji Usługodawcy o zaprzestaniu lub czasowym ograniczeniu świadczenia Usługi Czatu Dyson, rozwiązania umowy z Usługodawcą przez dostawcę Strony Internetowej lub narzędzia, za pomocą których odbywa się świadczenie Usługi Czatu Dyson, awarii technicznej Strony Internetowej, zaprzestania lub czasowego wstrzymania działania Strony Internetowej, przerwy w dostawie Internetu.
13. W przypadku nieprzestrzegania przez Użytkownika warunków korzystania z Usługi Czatu Dyson, Konsultant może zakończyć rozmowę z Użytkownikiem ze skutkiem natychmiastowym.
14. Korzystanie z Usługi Czat Dyson jest bezpłatne, jednak Użytkownik ponosi koszty usługi dostępu do sieci Internet z posiadanego urządzenia, w tym za transfer danych zgodnie z obowiązującymi go stawkami i taryfami.

### **§4. Zawarcie i przedmiot Umowy**

1. Przed skorzystaniem z Czatu Dyson, Użytkownik powinien zapoznać się z Regulaminem, który jest stale i nieodpłatnie dostępny, w postaci elektronicznej, na Stronie Internetowej, w formie, która umożliwia uzyskanie, zapoznanie się z treścią, utrwalenie na trwałym nośniku, odtwarzanie i wydrukowanie.
2. Korzystanie z Usługi Czatu Dyson rozpoczyna się z chwilą uruchomienia Okna Czat Dyson, za pośrednictwem którego ta Usługa jest dostępna, a kończy się z chwilą opuszczenia Okna Czat Dyson przez Użytkownika. Uruchomienie Okna Czatu Dyson przez Użytkownika jest równoznaczne z zaakceptowaniem Regulaminu.
3. W Oknie Czatu Dyson Użytkownik:
  - 1) zadaje pytania za pośrednictwem Strony Internetowej;
  - 2) wysyła pytania poprzez naciśnięcie klawisza zatwierdzającego wysłanie wiadomości.
4. Rozpoczęcie korzystania z Usługi Czatu Dyson przez Użytkownika jest również równoznaczne z zawarciem Umowy pomiędzy Użytkownikiem a Usługodawcą.
5. Przystępując do korzystania z Usługi, Użytkownik Czatu Dyson wyraża zgodę na korzystanie z niej na warunkach określonych w tym Regulaminie.
6. Regulamin stanowi integralną część Umowy.
7. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usługi, poprzez opuszczenie Okna Czatu Dyson.

8. W celu zawarcia Umowy o świadczenie Usług w ramach Strony internetowej, Użytkownik zobowiązany jest do wykonania następujących czynności:
  - a) zapoznania się z Regulaminem,
  - b) zadanie pytania za pomocą Okna Czatu Dyson udostępnionego na Stronie Internetowej
  - c) wysłania pytania poprzez naciśnięcie klawisza zatwierdzającego wysłanie wiadomości.
9. Umowa upoważnia do przeprowadzenia jednego Czatu Dyson.
10. Umowa jest nieodpłatna dla Użytkownika. Użytkownik, w związku z zawarciem lub wykonaniem Umowy nie jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Usługodawcy wynagrodzenia ani zwrotu jakichkolwiek kosztów. Jednak Użytkownik ponosi koszty usługi dostępu do sieci Internet z posiadanego urządzenia, w tym za transfer danych zgodnie z obowiązującymi go stawkami i taryfami.
11. Umowa jest zawierana na czas określony, tj. od momentu jej zawarcia do momentu zakończenia realizacji przez Usługodawcę Usługi, na którą została zawarta (tj. do momentu zakończenia rozmowy w ramach danego Czatu Dyson).
12. Użytkownik może rozwiązać Umowę w każdym czasie, bez podania przyczyn, ze skutkiem natychmiastowym poprzez nieskorzystanie z Usługi Czatu Dyson lub zaprzestanie korzystania z niej w trakcie jej realizacji.
13. Umowa rozwiązuje się automatycznie, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń, z chwilą zakończenia korzystania z Usługi Czatu Dyson.
14. Każda ze stron Usługi Czatu Dyson, w każdym czasie i bez podania przyczyn samodzielnie rozwiązuje umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną nawiązaną za pośrednictwem Czatu Dyson kończąc kontakt za pośrednictwem Czatu Dyson, z zastrzeżeniem zachowania praw nabytych przed rozwiązaniem takiej umowy.
15. Usługodawca może rozwiązać Umowę w każdym czasie, bez podania przyczyn, ze skutkiem natychmiastowym: (a) z przyczyn, o których mowa w §3 ust. 12 Regulaminu poprzez usunięcie Czatu Dyson ze Strony Internetowej lub wyłączenie możliwości korzystania z Czatu Dyson lub którejkolwiek z jego funkcjonalności służącej do świadczenia Usług; (b) w sytuacjach wskazanych w §5 ust. 6 Regulaminu.

#### **§5. Obowiązki Użytkownika związane z korzystaniem z Czatu Dyson**

1. Użytkownik przed rozpoczęciem Czatu Dyson zobowiązany jest do zapoznania się z Regulaminem.
2. Przed rozpoczęciem korzystania z Usługi Użytkownik zapoznaje się z Regulaminem i wyraża zgodę na przestrzeganie niniejszego Regulaminu. Uruchomienie Okna Czatu Dyson przez Użytkownika jest równoznaczne z zaakceptowaniem Regulaminu. Nieznajomość zasad i procedur zawartych w niniejszym Regulaminie nie stanowi podstawy do składania przez Użytkownika reklamacji.
3. Użytkownik w celu korzystania z Czatu Dyson nie jest zobowiązany do podawania danych osobowych.
4. Korzystając z Usługi Czatu Dyson, Użytkownik zobowiązuje się do podejmowania tylko i wyłącznie działań zgodnych z obowiązującym prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.
5. Podczas korzystania z Usługi Czatu Dyson, Użytkownik jest zobowiązany do:
  - a) przestrzegania przepisów prawa obowiązujących na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej oraz postanowień tego Regulaminu,
  - b) powstrzymania się od dostarczania treści o charakterze bezprawnym, a także od korzystania z Usługi w sposób sprzeczny z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami oraz z przeznaczeniem Usługi,
  - c) powstrzymania się od dostarczania treści zawierających złośliwe oprogramowanie lub które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia Usługi lub systemów teleinformatycznych i komputerowych Usługodawcy lub innych Użytkowników,
  - d) niekierowania w stosunku do rozmawiającego z nim Konsultanta treści obraźliwych, wulgarnych, mających charakter prowokacyjny, agresywny lub gróźb, ani godzących w dobra osobiste Usługodawcy, Konsultanta lub Dyson,
  - e) nieużywania Usługi do przesyłania treści reklamowych, promocyjnych lub stanowiących spam.
6. Usługodawca może samodzielnie zdecydować o przerwaniu lub uniemożliwieniu dostępu do Czatu Dyson Użytkownikowi, w tym poprzez zakończenie rozmowy lub odmowę udzielenia odpowiedzi w ramach rozmowy, bez podania przyczyn, w przypadku naruszenia przez Użytkownika przepisów prawa, zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów, praw osób trzecich lub postanowień Regulaminu w ramach danej rozmowy.
7. Użytkownik oświadcza, że wyraża zgodę na archiwizację treści Czatu Dyson.
8. Użytkownik, w ramach korzystania z Czatu Dyson, nie może podejmować żadnych działań, które mogą narazić Stronę Internetową lub inne systemy Usługodawcy na awarię, w tym w szczególności takich jak: wprowadzanie treści zawierających wirusy, złośliwe oprogramowanie, mogące wywołać uszkodzenia, poznawanie lub przełamywanie zabezpieczeń, ani w żaden inny sposób ingerować w Stronę Internetową.

#### **§6. Wymogi techniczne**

1. Użytkownik powinien posiadać dostęp do Internetu.

2. W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Usługi, w tym prawidłowego wyświetlania Czatu Dyson w przeglądarce internetowej stosowanej przez Użytkownika, a także dla bezpieczeństwa danych, Użytkownik powinien stosować się do wymagań technicznych wskazanych w tej części Regulaminu.
3. Do korzystania z Usługi Czatu Dyson niezbędne jest posiadanie urządzenia zapewnionego we własnym zakresie przez Użytkownika (komputer, laptop, tablet, smartfon bądź inne urządzenie obsługujące protokół HTTPS) podłączone do Internetu) oraz oprogramowania pozwalającego na korzystanie z zasobów Internetu, umożliwiającej wyświetlanie stron internetowych (z włączoną obsługą JavaScript i Cookies).
4. Użytkownik powinien korzystać z najbardziej aktualnych wersji następujących przeglądarek internetowych: Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Mozilla Firefox ESR, Google Chrome, Opera, Apple Safari, lub Internet Explorer w wersji 11.
5. Usługodawca zaleca posiadanie zaktualizowanego oprogramowania antywirusowego.
6. Usługodawca nie jest zobowiązany do świadczenia Usługi Czatu Dyson, jeśli Użytkownik nie spełnia wymogów technicznych, określonych powyżej.
7. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za ograniczenia techniczne, wady, błędy, usterki lub uszkodzenia występujące na sprzęcie lub oprogramowaniu, z którego korzysta Użytkownik, uniemożliwiające lub ograniczające prawidłowe korzystanie z Usługi Czatu Dyson w całości lub w części.
8. Użytkownik może uzyskać wsparcie techniczne korzystając z Infolinii pod numerem telefonu: 855 855 855 w dni robocze w godzinach funkcjonowania infolinii wskazanych na Stronie Internetowej (pon. – pt. 8.00 - 21.00, sob. 8.00-18.00, niedz. 9.00-18.00) lub poprzez formularz kontaktowy dostępny na Stronie Internetowej pod linkiem: [https://www.euro.com.pl/cms/pomoc-formularz-kontaktowy\\_bhtml](https://www.euro.com.pl/cms/pomoc-formularz-kontaktowy_bhtml), po wejściu w opcję „zgłoś błąd na stronie”.

#### **§7. Bezpieczeństwo**

1. W związku z tym, że szczególnym zagrożeniem związanym ze świadczeniem usług drogą elektroniczną istnieje niebezpieczeństwo uzyskania dostępu i ingerencji w dane przesyłane przez sieć Internet przez osoby nieuprawnione (np. z wykorzystaniem wirusów komputerowych, szkodliwego oprogramowania typu malware, spyware lub koni trojańskich), Użytkownicy w celu zapobiegania tego typu niebezpieczeństwom zobowiązani są do stosowania co najmniej zabezpieczeń opisanych w ust. 2 poniżej.
2. Użytkownicy są zobowiązani do należytego zabezpieczania urządzeń i oprogramowania wykorzystywanego przy korzystaniu z Usługi, w szczególności poprzez:
  - 1) korzystanie wyłącznie z legalnego oprogramowania, jego bieżącą aktualizację i instalację poprawek systemowych zgodnie z zaleceniami producentów;
  - 2) stosowanie aktualnego oprogramowania antywirusowego i antyspamowego oraz zapory firewall, a także poprawek bezpieczeństwa na komputerze, jak i w urządzeniach mobilnych;
  - 3) stosowanie najnowszych wersji przeglądarek internetowych;
  - 4) stosowanie silnych haseł i ochronę haseł, kodów, danych osobowych i innych poufnych danych przed dostępem osób nieuprawnionych;
  - 5) korzystanie z autentycznych stron internetowych, sprawdzanie poprawności certyfikatów bezpieczeństwa;
  - 6) korzystanie z zaufanych sieci Wi-Fi (zabezpieczonych hotspotów i sieci Wi-Fi).
3. W przypadku, gdy Użytkownik w trakcie korzystania z Usług dostrzeże oznaki nieprawidłowego lub nietypowego działania Czatu Dyson powinien natychmiast zakończyć sesję i zgłosić dostrzeżone problemy Usługodawcy zgodnie z zasadami opisanymi w §6 ust. 8 powyżej.

#### **§8. Odpowiedzialność**

1. Usługodawca ponosi odpowiedzialność względem Użytkowników z tytułu niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usługi Czatu Dyson na zasadach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Zakres czynności dostępnych z wykorzystaniem Czatu Dyson i dostęp do Czatu Dyson może być ograniczony. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w związku ze świadczeniem Usług Czatu Dyson, powstałe na skutek:
  - a) niewykonywania lub nienależytego wykonywania Usługi Czatu Dyson przez Usługodawcę z przyczyn niezależnych od Usługodawcy, w tym na skutek wystąpienia incydentów bezpieczeństwa,
  - b) działania siły wyższej, przez którą rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, nagłe, niezależne od stron, których nie można było przewidzieć ani im zapobiec,
  - c) niedostępności lub przerw w dostępności Strony Internetowej, sieci teleinformatycznej, z przyczyn niezależnych od Usługodawcy.
2. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe z przyczyn, za które odpowiada Użytkownik, w szczególności powstałe na skutek:
  - a) nieprawidłowego, w tym niezgodnego z przeznaczeniem, wymogami bezpieczeństwa lub Regulaminem, korzystania z Usług przez Użytkownika,

- b) niestosowania się przez Użytkownika do postanowień Regulaminu, w szczególności do zasad bezpieczeństwa, oraz warunków technicznych,
  - c) przyczyn technicznych leżących po stronie Użytkownika.
3. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość Czat Dyson uzależnioną od przepustowości internetowej sieci łączących Użytkownika z Usługodawcą, indywidualnej konfiguracji komputera Użytkownika oraz czynników od Usługodawcy niezależnych.
  4. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za zachowania osób trzecich stanowiące naruszenie postanowień niniejszego Regulaminu.
  5. Informacje przedstawiane w ramach wykonywania Usług nie mogą być traktowane jako oferta nabycia Produktów Dyson.
  6. Usługodawca oświadcza, że informacje dotyczące Produktów Dyson przekazywane w ramach świadczenia Usług, są aktualne na dzień ich przekazania. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem Użytkowników lub innych podmiotów za jakiegokolwiek szkody wynikające z dezaktualizacji tych informacji w przyszłości.

#### **§9. Ochrona danych osobowych**

1. Użytkownik nie może w trakcie rozmowy Czat Dyson umieszczać w Formularzu danych osobowych osób trzecich.
2. Włączenie kamery przez Użytkownika w trakcie Czat Dyson jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych w postaci wizerunku Użytkownika, przez administratora danych osobowych (Usługodawca) na potrzeby realizacji Usługi Czat Dyson. Dane w postaci wizerunku są usuwane niezwłocznie po zakończeniu Usługi Czat Dyson.

#### **§10. Reklamacje**

1. Użytkownik może złożyć reklamację w związku z Usługą Czat Dyson.
2. Reklamacje związane z niewykonywaniem lub nienależytym wykonywaniem Usługi Czat Dyson, Użytkownik może składać elektronicznie poprzez formularz kontaktowy dostępny na Stronie Internetowej pod linkiem: <https://www.euro.com.pl/cms/pomoc-formularz-kontaktowy.bhtml> lub pisemnie na adres: EURO-net sp. z o.o., ul. Muszkieterów 15, 02-273 Warszawa.
2. Reklamacja Użytkownika dotycząca Usługi Czat Dyson powinna zawierać:
  - a) imię i nazwisko Użytkownika,
  - b) dane kontaktowe: numer telefonu i adres e-mail, w celu umożliwienia kontaktu związanego ze złożoną reklamacją oraz udzielenia odpowiedzi na nią,
  - c) opis problemu lub zdarzenia będącego podstawą złożenia reklamacji.
3. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 2 w zakresie oznaczenia osoby zgłaszającej reklamację, Usługodawca pozostawi reklamację bez rozpoznania.
4. W przypadku, gdy reklamacja nie spełnia wymogów, o których mowa w ust. 2 w zakresie opisu problemu lub zdarzenia będącego podstawą jej złożenia, Usługodawca może zwrócić się do Użytkownika z prośbą o jej uzupełnienie w określonym terminie, nie krótszym niż 7 dni. Wówczas termin na rozpatrzenie reklamacji, ulega zawieszeniu do czasu uzyskania odpowiedzi. W przypadku nie uzyskania odpowiedzi w określonym terminie, Usługodawca może pozostawić reklamację bez rozpoznania.
5. Usługodawca rozpatruje i udziela odpowiedzi na reklamacje bez zbędnej zwłoki, nie później niż w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania.
6. Usługodawca, według swojego wyboru, udziela odpowiedzi na reklamację w formie pisemnej, w formie elektronicznej lub w postaci elektronicznej pozwalającej na jej utrwalenie na trwałym nośniku.
7. Wszystkie czynności związane z reklamacjami są dokonywane w języku polskim.

#### **§11. Zmiany Regulaminu**

1. Usługodawca ma prawo wprowadzić zmiany w Regulaminie w każdym czasie. Zmiana Regulaminu obowiązuje od chwili opublikowania na Stronie Internetowej i nie będzie wpływała na prawa nabyte Użytkowników.
2. Zmiany Regulaminu nie mają zastosowania do Usług świadczonych przed dokonaniem jego zmiany.
3. Zmiana Regulaminu nie wymaga zgody Użytkownika.
4. Informacja o zmianie Regulaminu zostanie opublikowana na Stronie Internetowej w postaci tekstu jednolitego zmienionego Regulaminu. Tekst jednolity będzie zawierał datę wejścia w życie zmienionego Regulaminu oraz numer wersji Regulaminu.
5. Korzystanie z Usługi Czat Dyson po wejściu w życie zmian w Regulaminie oznacza akceptację przez Użytkownika Regulaminu w nowym brzmieniu.

#### **§12. Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego oraz Ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

2. Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków Usługodawcy z Użytkownikiem jest prawo polskie.
3. Wszelkie spory pomiędzy Usługodawcą a Użytkownikiem w związku ze świadczeniem Usługi Czata Dyson będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Usługodawcy, jednakże w przypadku Użytkowników będących konsumentami w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, wszelkie spory rozstrzygane będą przez właściwy sąd powszechny zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.
4. Regulamin wchodzi w życie w dniu 7 grudnia 2022 roku jako wersja 1.