

# Zasady korzystania z chatbota Play w usłudze Facebook Messenger i ochrony danych osobowych.

## 1. Czym jest chatbot Play?

1. Jesteśmy firmą telekomunikacyjną, która świadczy usługi m.in. dla klientów ofert na kartę (prepaid). Przygotowaliśmy chatbota, aby ułatwić naszym klientom obsługę telefonów na kartę oraz dostarczyć informacji osobom, które interesują się tymi ofertami.
2. Chatbot to nasz wirtualny asystent na platformie Facebook Messenger. Udostępniamy go na zasadach testowych (wersja beta).
3. Nasz asystent będzie w stanie pomóc Ci w wielu sprawach związanych z ofertami na kartę. Będzie można m.in.:
  - sprawdzić, jaką masz ofertę prepaid,
  - zmienić ofertę,
  - włączyć lub wyłączyć pakiety lub usługi dodatkowe,
  - doładować konto,
  - wyszukać salon PLAY najbliższy dla Twojej lokalizacji lub podanego adresu.
4. Z pełnych funkcjonalności naszego chatbota skorzystasz używając wersji przeglądarkowej Facebook Messenger lub pełnej wersji Messengera w formie aplikacji. Wersja lite dostępna za pośrednictwem telefonu komórkowego nie pozwala na wykonanie niektórych operacji.
5. Możemy też udostępniać opcję włączenia się w rozmowę konsultanta naszej obsługi klienta.

## 2. Co zrobić, żeby skorzystać z chatbota Play?

1. Rozmowa z naszym chatbotem nie różni się dużo od zwykłej rozmowy za pośrednictwem usługi Facebook Messenger. Musisz mieć konto w tej usłudze i po prostu rozpocząć rozmowę.
2. Nie ma dodatkowych wymagań technicznych, które musisz spełnić – wszystkie określa regulamin dotyczący usług świadczonych przez Facebook.
3. Jednak, żeby uzyskać informacje dotyczące Twojego numeru w Play, musisz powiązać swoje konto w usłudze Facebook lub Facebook Messenger z Twoim numerem telefonu w Play. Możesz to zrobić po dokonaniu autoryzacji na podstawie hasła jednorazowego, które wyślemy na Twój numer. Jeśli będziesz chciał dokonać zmian na koncie (np. włączyć pakiet), będziemy wymagać autoryzacji hasłem jednorazowym (chyba, że zrobisz to w ciągu 30 minut od powiązania konta z numerem telefonu).
4. Po upływie pewnego czasu możemy poprosić Cię o ponowne powiązanie Twojego konta w usłudze Facebook lub Facebook Messenger z Twoim numerem telefonu w Play. Może ponawiać taką prośbę cyklicznie. Takie działanie ma na celu upewnienie się, że osoba, która korzysta z danego konta w usłudze Facebook lub Facebook Messenger nadal korzysta z danego numeru telefonu.

## 3. Jak zrezygnować z korzystania z chatbota?

Możesz w każdej chwili zakończyć konwersację, ale Twoje konto w Facebook/Messenger pozostanie powiązane z Twoim numerem telefonu i możesz zapoznać się z treścią poprzednich rozmów. Jeśli chcesz całkowicie zakończyć korzystanie z naszego chatbota, usuń konwersację z usługi Messenger.

## 4. Ochrona prywatności

1. W związku z korzystaniem z chatbota Play uzyskujemy standardowe informacje o Twoim koncie w serwisie Facebook lub usłudze Messenger. Dane te mogą obejmować Twoje zdjęcie profilowe, nazwę użytkownika i są określane w usłudze Facebook jako Twoje dane publiczne (lub podobnie).
2. Pamiętaj, że rozmawiasz z nami korzystając z usługi firmy Facebook, która posiada dostęp do treści prowadzonej przez nas rozmowy. Facebook jest odrębnym od nas administratorem w odniesieniu do danych osobowych, które przetwarza w związku z korzystaniem przez Ciebie z jego usług.
3. Jesteśmy administratorem Twoich danych osobowych w związku z korzystaniem przez Ciebie z chatbota. Z Inspektorem Ochrony Danych w Play możesz się skontaktować mailem lub listownie:
  - e-mail: [iod@pomocplay.pl](mailto:iod@pomocplay.pl)
  - adres pocztowy: ul. Taśmowa 7, 02-677 Warszawa, z dopiskiem „Dane osobowe”.
4. Twoje dane przetwarzamy w celu:
  - świadczenia Ci usługi chatbota (jest to niezbędne do wykonania umowy, której jesteś stroną lub do podjęcia działań na Twoje żądanie przed zawarciem umowy);
  - prowadzenia analiz i statystyki, archiwizacja danych i dokumentów, ustalenia, obrony przed i dochodzenia roszczeń, udzielania odpowiedzi na pisma, wnioski i reklamacje (wynika to z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez Play lub przez stronę trzecią);
  - spełnienia obowiązku wynikającego z przepisów prawa, w szczególności ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
5. Twoje dane przechowujemy przez okres, w którym korzystasz z chatbota. Po tym okresie dane przetwarzamy dla celów dowodowych, przez czas przedawnienia ew. roszczeń, a w celach analitycznych i statystycznych przez okres do 7 lat.
6. Twoje dane osobowe możemy przekazywać następującym kategoriom odbiorców:
  - Facebook, który świadczy usługę Facebook Messenger
  - podmioty, który pomagają nam świadczyć usługę chatbota;
  - podmioty lub organy uprawnione na podstawie przepisów prawa (w tym sądy, prokuratorzy, komornicy, organy regulacyjne i nadzorcze).
7. Rozmawiamy z wykorzystaniem Facebook Messenger, a ta usługa świadczona jest z wykorzystaniem, serwerów, które mogą znajdować się na terenie takiego państwa trzeciego. Oznacza to, że przekazujemy Twoje dane do tzw. państw trzecich (tj. poza Europejski Obszar Gospodarczy obejmujący Unię Europejską, Norwegię, Liechtenstein i Islandię). Zapewniamy przy tym odpowiedni poziom ochrony i stosujemy odpowiednie przepisy prawne.
8. Masz prawo zażądać dostępu do treści danych, które Cię dotyczą – poprawić je, zaktualizować, sprostować, przenieść, usunąć lub ograniczyć ich przetwarzanie. Możesz też wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych osobowych. Zawsze masz prawo do wycofania wyrażonej zgody. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania Twoich danych przed wycofaniem zgody.
9. Jeśli masz wątpliwości, czy Twoje dane są prawidłowo przetwarzane przez Play, to możesz wnieść skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
10. W związku z korzystaniem przez Ciebie z chatbota nie podejmujemy decyzji w sposób zautomatyzowany, czyli na podstawie automatycznej analizy danych.

## 5. Postanowienia końcowe

1. Zastrzegamy sobie prawo do całkowitego zakończenia świadczenia usługi chatbot play. Poinformujemy o tym za pośrednictwem chatbota play lub SMS-em z wyprzedzeniem minimum 30 dni.
2. Możemy zmienić ten regulamin z ważnych powodów - z uwagi na zmianę zakresu świadczonych usług, w szczególności związane ze zmianami wprowadzonymi przez Facebook lub względami technologicznymi, konieczność dostosowania regulaminu do przepisów prawa, jak również z uwagi na orzeczenia i wytyczne organów, które stosują prawo.
3. Zmiany Regulaminu obowiązują z dniem wskazanym w treści zmienionego Regulaminu. Powiadomimy o planowanej zmianie za pośrednictwem Serwisu, Konta w Serwisie lub wiadomości e-mail z wyprzedzeniem co najmniej 14 dni.
4. Jeśli chcesz zrezygnować z korzystania z chatbota play wystarczy usunąć konwersację w Messengerze. W takim przypadku stracisz możliwość przeczytania historycznych wiadomości wymienionych z chatbotem play.
5. W przypadku braku akceptacji zmiany możesz zakończyć korzystanie z chatbota usuwając konwersację.
6. Ten regulamin jest dostępny na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).
7. Regulamin obowiązuje od 30.10.2018r.

PLAY