

ΟΡΟΙ ΧΡΗΣΗΣ CYTA CHATBOT

1. Εισαγωγή

- 1.1. Οι παρόντες Όροι Χρήσης διέπουν την πρόσβαση και χρήση του Chatbot της Cyta.
- 1.2. Οι παρόντες Όροι Χρήσης τίθενται σε ισχύ και εφαρμόζονται από τις
- 1.3. Η Cyta διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί ή να επικαιροποιεί τους παρόντες Όρους Χρήσης οποτεδήποτε, σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις επιχειρησιακές της ανάγκες.

Commented [KK1]: Αντιλαμβάνομαι ότι θα δώσουμε κάποια ονομασία στο chatbot 😊

Commented [ΕΣ2]: Να συμπληρωθεί η ημερομηνία εφαρμογής των Όρων Χρήσης και συνεπακόλουθα του Chatbot

2. Ορισμοί

«Chatbot» σημαίνει την υπηρεσία ψηφιακής συνομιλίας και υποστήριξης της CYTA, η οποία λειτουργεί μέσω τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης, αυτοματοποιημένης επεξεργασίας ή/και παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης (Generative AI), με σκοπό την παροχή πληροφοριών, καθοδήγησης, εξυπηρέτησης ή υποστήριξης χρηστών και πελατών

«CYTA» σημαίνει την Αρχή Τηλεπικοινωνιών Κύπρου (CYTA), περιλαμβανομένων των εξουσιοδοτημένων εκπροσώπων, συνεργατών, παρόχων τεχνολογίας και συστημάτων που ενεργούν για λογαριασμό της.

«Χρήστης» σημαίνει οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο αλληλεπιδρά ή χρησιμοποιεί το Chatbot είτε ως πελάτης της CYTA είτε ως επισκέπτης ή άλλος χρήστης ψηφιακών υπηρεσιών της CYTA.

«Πελάτης» σημαίνει φυσικό ή νομικό πρόσωπο που διατηρεί ενεργή συμβατική σχέση με τη CYTA για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή άλλων υπηρεσιών.

«Ταυτοποίηση» ή «Σύνδεση» σημαίνει οποιαδήποτε διαδικασία επαλήθευσης ή ασφαλούς σύνδεσης του χρήστη σε συστήματα ή υπηρεσίες της CYTA μέσω credentials, κωδικών πρόσβασης, OTP, biometrics ή άλλων εγκεκριμένων μηχανισμών ασφαλείας.

«Τεχνητή Νοημοσύνη» ή «AI» σημαίνει σύστημα λογισμικού που λειτουργεί με αυτοματοποιημένη επεξεργασία, αλγορίθμους μηχανικής μάθησης ή/και μοντέλα παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης για τη δημιουργία απαντήσεων, περιεχομένου ή αποτελεσμάτων.

«Generative AI» σημαίνει τεχνολογία τεχνητής νοημοσύνης που δύναται να δημιουργεί αυτοματοποιημένα κείμενο, απαντήσεις, προτάσεις ή άλλο περιεχόμενο βάσει δεδομένων, και αλγοριθμικής επεξεργασίας.

«Προσωπικά Δεδομένα» έχει την έννοια που αποδίδεται στον Γενικό Κανονισμό για την Προστασία Δεδομένων (Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679) και στην εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

«Ανωτέρα Βία» σημαίνει γεγονός πέραν του εύλογου ελέγχου της CYTA, περιλαμβανομένων κυβερνοεπιθέσεων, κακόβουλων ενεργειών, hacking, παραβιάσεων ασφαλείας, αποτυχίας τηλεπικοινωνιακών δικτύων, διακοπών ηλεκτρικής ενέργειας, τεχνικών βλαβών, φυσικών καταστροφών, αλλαγών νομοθεσίας ή άλλων έκτακτων περιστάσεων.

«Όροι Χρήσης» σημαίνει τους παρόντες όρους και προϋποθέσεις που διέπουν τη χρήση του Chatbot.

3. Περιγραφή του Chatbot και χρήση του AI

3.1. Το Chatbot αποτελεί υπηρεσία ψηφιακής εξυπηρέτησης της CYTA που λειτουργεί μέσω τεχνολογιών τεχνητής νοημοσύνης και δεν αποτελεί φυσικό πρόσωπο ή ανθρώπινο εκπρόσωπο της Cyta.

3.2. Το Chatbot προορίζεται για την παροχή πληροφοριών, την καθοδήγηση του χρήστη, την απάντηση σε ερωτήσεις, την υποστήριξη συγκεκριμένων customer journeys και, όπου υποστηρίζεται, τη διευκόλυνση συγκεκριμένων αιτημάτων ή ενεργειών.

3.3. Ο χρήστης ενημερώνεται, αναγνωρίζει και αποδέχεται ότι αλληλοεπιδρά με σύστημα που χρησιμοποιεί τεχνητή νοημοσύνη και ότι οι απαντήσεις ενδέχεται να παράγονται αυτοματοποιημένα.

Commented [KK3]: Ο Χρήστης θα πρέπει να ενημερώνεται αμέσως, με σαφή και διακριτό τρόπο (δλδ κατά την πρώτη αλληλεπίδραση με το chatbot) ότι επικοινωνεί με σύστημα τεχνητής νοημοσύνης και όχι με ανθρώπινο εκπρόσωπο, καθώς και για τη δυνατότητα μετάβασης σε ανθρώπινη εξυπηρέτηση όπου αυτή είναι διαθέσιμη

Οι απαντήσεις του Chatbot βασίζονται σε διαθέσιμες πληροφορίες, δεδομένα, συστήματα και λογική επεξεργασίας της CYTA ή/και εξουσιοδοτημένων τεχνολογικών παρόχων της.

3.4. Με την χρήση του Chabot, ο χρήστης δηλώνει ότι αποδέχεται και έχει διαβάσει τους παρόντες Όρους Χρήσης, καθώς και την εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Προστασίας Ιδιωτικής Ζωής της Cyta. Σε περίπτωση που ο χρήστης δεν συμφωνεί με οποιοδήποτε μέρος των παρόντων Όρων Χρήσης, δεν θα πρέπει να χρησιμοποιεί το Chatbot.

3.5. Το Chatbot μπορεί να χρησιμοποιείται, ανάλογα με τη λειτουργικότητα που είναι κάθε φορά διαθέσιμη, για θέματα που αφορούν ενδεικτικά πληροφορίες λογαριασμού, υπηρεσίες και προϊόντα της CYTA, λογαριασμούς και χρεώσεις, customer support, βασική τεχνική υποστήριξη, customer journeys, γενική καθοδήγηση και συχνές ερωτήσεις (FAQs).

Commented [KK4]: Να επιβεβαιωθεί το πεδίο χρήσης (δλδ τι περιλαμβάνει)

3.6. Το Chatbot μπορεί να είναι διαθέσιμο μέσω του ιστότοπου της CYTA, του My Cyta App ή/και άλλων ψηφιακών καναλιών ή εφαρμογών που καθορίζει κατά καιρούς η CYTA. Ορισμένες λειτουργίες ή πληροφορίες ενδέχεται να είναι διαθέσιμες μόνο κατόπιν ταυτοποίησης ή σύνδεσης του χρήστη.

3.7. Η χρήση του Chatbot παρέχεται δωρεάν και είναι διαθέσιμη σε 24ωρη βάση (24/7), εκτός περιπτώσεων συντήρησης, τεχνικών προβλημάτων, αναβαθμίσεων ή άλλων περιστάσεων εκτός εύλογου ελέγχου της CYTA.

3.8. Η CYTA διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί, επεκτείνει, περιορίζει ή επικαιροποιεί οποτεδήποτε τις λειτουργίες, τα χαρακτηριστικά ή τις διαθέσιμες πληροφορίες του Chatbot.

4. Πρόσβαση και χρήση του Chatbot

4.1. Για τη χρήση του Chatbot, ο χρήστης είναι υπεύθυνος να διαθέτει κατάλληλη συσκευή, πρόσβαση στο διαδίκτυο, συμβατό λογισμικό ή browser και οποιονδήποτε άλλο αναγκαίο τεχνικό εξοπλισμό ή υπηρεσία.

Commented [ΣΣ5]: Εάν δεν είναι νομική υποχρέωση να παραληφθεί για σκοπούς απλοποίησης

4.2. Όπου απαιτείται πρόσβαση σε προσωποποιημένες πληροφορίες, στοιχεία λογαριασμού ή συγκεκριμένες λειτουργίες, η χρήση του Chatbot προϋποθέτει ασφαλή ταυτοποίηση ή σύνδεση σύμφωνα με τις διαδικασίες της CYTA.

4.3. Για αποτελεσματικότερη χρήση του Chatbot, η CYTA συνιστά στον χρήστη να διατυπώνει σαφή και κατανοητά ερωτήματα, να χρησιμοποιεί σύντομες και σχετικές προτάσεις, να αξιοποιεί τις διαθέσιμες επιλογές, prompts ή buttons και, όπου απαιτείται, να συνεχίζει τη συνομιλία με διευκρινιστικές ή συμπληρωματικές ερωτήσεις.

Commented [ΣΣ6]: Εάν δεν είναι νομική υποχρέωση να παραληφθεί για σκοπούς απλοποίησης

4.4. Το Chatbot μπορεί να υποστηρίζει συγκεκριμένες γλώσσες επικοινωνίας, όπως καθορίζονται κάθε φορά από τη CYTA. Η CYTA διατηρεί το δικαίωμα να προσθέτει, αφαιρεί ή τροποποιεί τις διαθέσιμες γλώσσες ή λειτουργίες.

Commented [ΚΚ7]: Να γίνει αναφορά από την Πληροφορική

4.5. Το Chatbot **δεν πρέπει να χρησιμοποιείται** για:

- α) επείγουσες ή κρίσιμες επικοινωνίες,
- β) αναφορά περιστατικών που απαιτούν άμεση ανθρώπινη παρέμβαση,
- γ) κοινοποίηση κωδικών πρόσβασης, OTP, PIN, στοιχείων τραπεζικών καρτών ή άλλων ευαίσθητων διαπιστευτηρίων ασφαλείας,
- δ) παροχή πληροφοριών που δεν σχετίζονται με τις υπηρεσίες ή την εξυπηρέτηση της CYTA.

5. Πότε υπάρχει ανθρώπινη επέμβαση

5.1. Το Chatbot δεν παρέχει ανθρώπινη εξυπηρέτηση. Οι απαντήσεις του Chatbot παρέχονται αποκλειστικά για γενική ενημέρωση και υποστήριξη και δεν υποκαθιστούν την επίσημη ενημέρωση, την ανθρώπινη εξυπηρέτηση ή τα συμβατικά έγγραφα και διαδικασίες της CYTA.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, η συνομιλία ή σχετικά στοιχεία του αιτήματος ενδέχεται να διαβιβαστούν σε ανθρώπινο εκπρόσωπο ή άλλο αρμόδιο κανάλι εξυπηρέτησης της CYTA.

5.2. Για σκοπούς συνέχειας και αποτελεσματικότερης εξυπηρέτησης, η CYTA δύναται να μεταφέρει σε ανθρώπινο εκπρόσωπο, αρμόδιο τμήμα ή σχετικό σύστημα το ιστορικό

της συνομιλίας, τις πληροφορίες που καταχώρησε ο χρήστης και το σχετικό context του αιτήματος.

Commented [ΠΧ8]: Αυτό ισχύει και θα γίνεται

5.3. Σε περίπτωση που ο χρήστης παρέχει στοιχεία επικοινωνίας, η CYTA ή εκπρόσωπός της δύνανται να επικοινωνήσει μαζί του για περαιτέρω διευκρινίσεις, για απάντηση στο αίτημά του ή για συνέχιση ή ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

Commented [ΠΧ9]: Αυτό ισχύει. Δεν σημαίνει ότι θα γίνεται πάντα

6. Πληροφορίες για τα δεδομένα, την αυτοματοποιημένη επεξεργασία και τα δικαιώματα του χρήστη/πελάτη

6.1. Για την διευκόλυνση της συνομιλίας, το Chatbot μπορεί να ζητεί από τον χρήστη ορισμένα στοιχεία ή πληροφορίες, όπως ενδεικτικά όνομα, αριθμό τηλεφώνου, ηλεκτρονική διεύθυνση, αριθμό πελάτη, στοιχεία λογαριασμού, στοιχεία υπηρεσιών ή άλλες πληροφορίες σχετικές με το αίτημά του.

6.2. Οι πληροφορίες που παρέχει ο χρήστης μέσω του Chatbot μπορεί να χρησιμοποιούνται από τη CYTA για:

- α) την παροχή σχετικών και κατάλληλων απαντήσεων,
- β) τη συνέχιση της εξυπηρέτησης από προηγούμενη συνομιλία ή άλλο ψηφιακό κανάλι της CYTA,
- γ) τη διαχείριση αιτημάτων, ερωτημάτων, παραπόνων ή τεχνικών ζητημάτων,
- δ) τη βελτίωση του Chatbot, του ιστότοπου και της συνολικής εμπειρίας εξυπηρέτησης.

6.3. Το περιεχόμενο της συνομιλίας και τα δεδομένα ενδέχεται να καταγράφονται και να αποθηκεύονται στα συστήματα της CYTA ή/και εξουσιοδοτημένων τεχνολογικών παρόχων της.

6.4. Η καταγραφή και αποθήκευση αυτή μπορεί να πραγματοποιείται για σκοπούς:

- α) εξυπηρέτησης πελατών,
- β) ποιοτικού ελέγχου,
- γ) εκπαίδευσης, αξιολόγησης και βελτιστοποίησης συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης,
- δ) ανάλυσης δεδομένων, αναφοράς, στατιστικής ανάλυσης και ανατροφοδότησης.

6.5. Οι συνομιλίες και τα σχετικά δεδομένα διατηρούνται για χρονικό διάστημα έως 5 έτη ή για το χρονικό διάστημα που προβλέπεται στην εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Απορρήτου της CYTA, εκτός αν απαιτείται μεγαλύτερη διατήρηση από τον νόμο ή για θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

Commented [ΕΣ10]: Να ελεγχθεί από DPO

- 6.6. Μετά την πάροδο του σχετικού χρονικού διαστήματος, τα δεδομένα διαγράφονται, σύμφωνα με τις εσωτερικές πολιτικές διατήρησης της CYTA και την ισχύουσα νομοθεσία.
- 6.7. Όπου η σχετική δυνατότητα παρέχεται, ο χρήστης μπορεί να ζητήσει την αποστολή αντιγράφου της συνομιλίας του μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή άλλου διαθέσιμου μέσου.
- 6.8. Η παροχή αντιγράφου μπορεί να υπόκειται σε διαδικασίες ταυτοποίησης, ασφάλειας ή άλλες εύλογες προϋποθέσεις.
- 6.9. Η CYTA επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγονται μέσω του Chatbot σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και την εκάστοτε ισχύουσα Πολιτική Απορρήτου της.
- 6.10. Όλες οι προσωπικές πληροφορίες που παρέχονται μέσω του Chatbot υπόκεινται στην Πολιτική Απορρήτου της CYTA, η οποία είναι διαθέσιμη στο [\[https://www.cyta.com.cy/privacy-policy/en\]](https://www.cyta.com.cy/privacy-policy/en).

Commented [ΠΧ11]: Ισχύει! Κοιτάζουμε πως θα υλοποιηθεί. Ο πιο πιθανός τρόπος είναι να έχει κουμπι export transcript στην συνομιλία αλλά ακόμη και την επομένη ο πελάτης θα μπορεί να ζητήσει τη συνομιλία μέσω email

7. Χρήσιμες τεχνικές πληροφορίες και περιορισμοί λειτουργίας

- 7.1. Παρά τη λήψη εύλογων μέτρων για την ορθότητα και καταλληλότητα των απαντήσεων, η CYTA δεν εγγυάται ότι κάθε απάντηση θα είναι πλήρης, ακριβής, επικαιροποιημένη ή κατάλληλη για κάθε συγκεκριμένη περίπτωση.
- 7.2. Λόγω της φύσης των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης και παραγωγικής τεχνητής νοημοσύνης (Generative AI) ενδέχεται να παρέχονται ανακριβείς, ατελείς, παραπλανητικές ή μη αναμενόμενες απαντήσεις και ο χρήστης οφείλει να αξιολογεί και να επαληθεύει κατάλληλα τις πληροφορίες πριν βασιστεί σε αυτές.
- 7.3. Το Chatbot μπορεί να παρέχει και γενικές πληροφορίες και καθοδήγηση χωρίς προηγούμενη σύνδεση του χρήστη.
- 7.4. Η πρόσβαση σε προσωποποιημένες πληροφορίες, στοιχεία λογαριασμού, ιστορικό, account-specific υποστήριξη ή εκτέλεση συγκεκριμένων ενεργειών προϋποθέτουν ασφαλή ταυτοποίηση ή σύνδεση, σύμφωνα με τις διαδικασίες της CYTA.
- 7.5. Η CYTA διατηρεί το δικαίωμα να καθορίζει ποιες λειτουργίες του Chatbot είναι διαθέσιμες πριν και ποιες μετά τη σύνδεση ή ταυτοποίηση του χρήστη.
- 7.6. Οποιοσδήποτε πληροφορίες, συστάσεις, εξατομικευμένες προτάσεις ή προσφορές εμφανίζονται μέσω του Chatbot έχουν ενδεικτικό χαρακτήρα.

7.7. Οι εν λόγω πληροφορίες ή προτάσεις δεν συνιστούν από μόνες τους δεσμευτική εμπορική προσφορά, ούτε δημιουργούν υποχρέωση σύναψης ή τροποποίησης συμβατικής σχέσης.

7.8. Η τελική διαθεσιμότητα, επιλεξιμότητα, τιμολόγηση και οι εφαρμοστέοι όροι επιβεβαιώνονται αποκλειστικά από τα επίσημα συστήματα, τις ανακοινώσεις, τα συμβατικά έγγραφα και τους όρους της CYTA.

7.9. Το Chatbot δεν υποκαθιστά:

- α) επίσημη ενημέρωση της CYTA,
- β) ανθρώπινη εξυπηρέτηση,
- γ) συμβατικά έγγραφα ή επίσημους όρους υπηρεσιών,
- δ) εξειδικευμένη επαγγελματική, νομική, οικονομική ή τεχνική συμβουλή.

7.10. Η CYTA διατηρεί το δικαίωμα να τροποποιεί, περιορίζει, αναστέλλει διακόπτει προσωρινά ή οριστικά τη λειτουργία, ή οποιοδήποτε χαρακτηριστικό του Chatbot οποτεδήποτε για λόγους ασφαλείας, συντήρησης, συμμόρφωσης ή επιχειρησιακών αναγκών.

8. Περιορισμοί και απαγορεύσεις για τον χρήστη/πελάτη

8.1. Ο χρήστης φέρει την πλήρη και αποκλειστική ευθύνη για την ακρίβεια, εγκυρότητα, πληρότητα και ορθότητα των πληροφοριών που καταχωρεί ή διαβιβάζει μέσω του Chatbot.

8.2. Ο χρήστης οφείλει να παρέχει μόνο τις πληροφορίες που είναι αναγκαίες για την εξυπηρέτησή του και να αποφεύγει την κοινοποίηση περιττών ή μη αναγκαίων προσωπικών δεδομένων.

8.3. Ο χρήστης δεν πρέπει να κοινοποιεί προσωπικά δεδομένα τρίτων προσώπων, εκτός εάν διαθέτει τη νόμιμη εξουσιοδότηση ή άλλη νόμιμη βάση για να το πράξει.

8.4. Η CYTA δεν φέρει ευθύνη για δεδομένα τρίτων που εισάγονται από τον χρήστη χωρίς τη σχετική εξουσιοδότηση ή άλλη νόμιμη βάση.

8.5. Ο χρήστης δεν πρέπει να κοινοποιεί μέσω της συνομιλίας:

- α) κωδικούς πρόσβασης,
- β) κωδικούς μίας χρήσης (OTP),

γ) PIN, PUK ή άλλα στοιχεία ασφαλείας, εκτός εάν υπάρχει ειδική, ασφαλής και ρητά προβλεπόμενη διαδικασία της CYTA,

δ) πλήρη στοιχεία τραπεζικής ή πιστωτικής κάρτας,

ε) οποιαδήποτε άλλα ευαίσθητα διαπιστευτήρια ασφαλείας.

8.6. Ο χρήστης υποχρεούται να χρησιμοποιεί το Chatbot σύμφωνα με τον νόμο, τα χρηστά ήθη και τους παρόντες Όρους Χρήσης.

8.7. Απαγορεύεται ρητά:

α) η χρήση υβριστικού, απειλητικού, προσβλητικού, δυσφημιστικού, άσεμνου ή παράνομου περιεχομένου,

β) η εισαγωγή ψευδών, παραπλανητικών ή κακόβουλων στοιχείων,

γ) οποιαδήποτε απόπειρα παραβίασης, παρεμπόδισης, χειραγώγησης ή δυσλειτουργίας του Chatbot ή των συναφών συστημάτων,

δ) οποιαδήποτε χρήση που ενδέχεται να προκαλέσει ζημία, απώλεια ή νομικό, οικονομικό ή επιχειρηματικό κίνδυνο στη CYTA ή σε τρίτους.

8.8. Η CYTA διατηρεί το δικαίωμα να περιορίζει, να αναστέλλει ή να τερματίζει αμέσως τη συνομιλία ή την πρόσβαση στο Chatbot σε περίπτωση παραβίασης των παρόντων Όρων Χρήσης, καταχρηστικής συμπεριφοράς ή για λόγους ασφάλειας.

8.9. Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ πληροφοριών που παρέχονται μέσω του Chatbot και των επίσημων όρων υπηρεσιών ή συμβατικών εγγράφων της CYTA, υπερισχύουν οι τελευταίοι.

9. Δεδομένα και Ασφάλεια

9.1. Η λειτουργία του Chatbot ή μέρος της υποκείμενης επεξεργασίας δύναται να υποστηρίζεται από εξουσιοδοτημένους συνεργάτες ή τεχνολογικούς παρόχους που ενεργούν για λογαριασμό της CYTA.

9.2. Η CYTA λαμβάνει τα κατάλληλα συμβατικά και οργανωτικά μέτρα ώστε οι εν λόγω πάροχοι να ενεργούν σύμφωνα με τις υποχρεώσεις εμπιστευτικότητας, ασφάλειας και προστασίας δεδομένων που επιβάλλει η ισχύουσα νομοθεσία.

9.3. Όπου απαιτείται σύνδεση ή ταυτοποίηση, αυτή πραγματοποιείται μόνο μέσω ασφαλών μηχανισμών, καναλιών ή συστημάτων της CYTA.

9.4. Η CYTA λαμβάνει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και του εμπιστευτικού χαρακτήρα των συνομιλιών.

Commented [ΠΧ12]: Θα πρέπει να ρωτήσουμε την εταιρεία αν υπάρχει τέτοιος μηχανισμός. Στο agent handoff θα υπάρχει.

Commented [ΣΣ13]: Θα συμπληρωθεί από Κρίστια

Commented [ΚΚ14R13]: Να αναφέρεται κάπου ότι θα διατηρείται το ιστορικό των prompts για xxx χρόνο?

Commented [ΣΣ15R13]: Αναφερόμαστε στο σημείο 6.5 για 5 χρόνια. Μας καλύπτει ή χρειάζεται κάτι άλλο να προστεθεί?

9.5. Η CYTA δύναται να καταγράφει και να διατηρεί τα ερωτήματα (prompts) και τις απαντήσεις στο πλαίσιο της συνομιλίας, για τους σκοπούς που αναφέρονται ανωτέρω και σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία

10. Πνευματική Ιδιοκτησία

- 10.1. Όλα τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας που αφορούν το Chatbot, το περιεχόμενο, τις λειτουργίες, τα interfaces, τα λογότυπα, τα εμπορικά σήματα, το λογισμικό και τα σχετικά συστήματα ανήκουν στη CYTA ή/και στους νόμιμους παρόχους της.
- 10.2. Οι χρήστες δεν μπορούν να αντιγράψουν, αναπαράγουν, διαθέτουν, εκμεταλλεύονται εμπορικά ή να δημιουργούν παράγωγα έργα από τα πιο πάνω χωρίς τη ρητή και γραπτή εξουσιοδότηση της Cyta ή του εκδότη αυτού του περιεχομένου.
- 10.3. Ο χρήστης δύναται να χρησιμοποιεί τις απαντήσεις του Chatbot αποκλειστικά για προσωπική, μη εμπορική χρήση.

11. Ευθύνη και περιορισμός ευθύνης

- 11.1. Το Chatbot παρέχεται αποκλειστικά για σκοπούς ενημέρωσης και εξυπηρέτησης χρηστών και πελατών της CYTA. Η CYTA δεν ευθύνεται (α) για οποιαδήποτε απόφαση, ενέργεια ή παράλειψη του χρήστη που βασίζεται αποκλειστικά σε πληροφορίες ή απαντήσεις που παρέχονται μέσω του Chatbot

(β) για προσωρινή αδυναμία πρόσβασης, τεχνικές δυσλειτουργίες, διακοπές λειτουργίας, προβλήματα δικτύων ή περιστατικά Ανωτέρας Βίας.

(γ) για πληροφορίες που παρέχονται από τον χρήστη ανακριβώς, ελλιπώς ή χωρίς νόμιμη εξουσιοδότηση.

12. Παράπονα και Επικοινωνία

- 12.1. Η CYTA δύναται να ζητά από τον χρήστη αξιολόγηση της εμπειρίας χρήσης ή ανατροφοδότηση σχετικά με τη λειτουργία και τις απαντήσεις του Chatbot.
- 12.2. Οποιαδήποτε παράπονα, σχόλια ή αναφορές προβλημάτων σχετικά με τη λειτουργία ή τις απαντήσεις του Chatbot μπορούν να υποβάλλονται μέσω των επίσημων καναλιών επικοινωνίας της CYTA ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [.....].

13. Εφαρμοστέο Δίκαιο

Commented [KK16]: Αντισταθμίζουμε ότι θα γίνεται αξιολόγηση του εργαλείου και της χρήσης του chatbot. Ως εκ τούτου, αυτή η διαδικασία μπορεί να υποστηρίξει την ανάγκη αυτή

Commented [EΣ17]: Να προστεθεί η ηλεκτρονική διεύθυνση στην οποία θα αποστέλλονται τυχόν παράπονα των χρηστών του chatbot.

- 13.1. Οι παρόντες Όροι Χρήσης διέπονται και ερμηνεύονται σύμφωνα με το δίκαιο της Κυπριακής Δημοκρατίας.
- 13.2. Οποιοδήποτε ζήτημα ή διαφορά που προκύπτει σε σχέση με τη χρήση του Chatbot δύναται να εξετάζεται αρχικά μέσω των διαθέσιμων διαδικασιών επικοινωνίας και διαχείρισης παραπόνων της CYTA.