

Regulamin promocji świadczenia usługi CyberRescue „Pakiet bezpieczeństwa w sieci” („Promocja”)

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Niniejszy regulamin („**Regulamin**”) określa:
 - 1.1.1. zakres Usługi CyberRescue;
 - 1.1.2. warunki i zasady świadczenia Usługi CyberRescue;
 - 1.1.3. warunki zawierania i rozwiązywania Umów o świadczenie Usługi CyberRescue;
 - 1.1.4. wymagania techniczne niezbędne do korzystania z Usługi CyberRescue;
 - 1.1.5. zasady i tryb postępowania reklamacyjnego w związku ze świadczeniem Usługi CyberRescue.
- 1.2. Podmiotem świadczącym Usługę CyberRescue Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: 03-186 Warszawa, ul. Modlińska 129/U10, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000767083, NIP 5242880817, REGON 382315147, o kapitale zakładowym 499 980,00 PLN, stan na dzień 1.02.2019 r., opłacony w całości („**CyberRescue**”).
- 1.3. Partnerem Promocji jest **Santander Bank Polska S.A.** z siedzibą w Warszawie, al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000008723, NIP 896-000-56-73, REGON 930041341, kapitał zakładowy w wysokości 1 021 893 140 zł w całości wpłacony („**Bank**”, „**Santander**”).
- 1.4. CyberRescue nieodpłatnie udostępnia Regulamin przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue na swojej stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>.
- 1.5. CyberRescue udostępnia Klientom Regulamin nieodpłatnie na ich żądanie, w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści Regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się dany Klient.
- 1.6. Regulamin ma zastosowanie do konsumentów będących Klientami Banku, którym Bank udostępnił Wniosek.

2. Definicje

- 2.1. Terminy pisane z dużej litery w niniejszym Regulaminie będą miały poniższe znaczenie:
- 2.2. **Cyber Zdarzenie** – Zdarzenie w sieci Internet lub na urządzeniach końcowych klienta takich jak Komputer, tablet, smartfon, telefon; którego celem jest zablokowanie lub przejęcie stron internetowych, serwisów internetowych lub skrzynek pocztowych;
- 2.3. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prowadząca jednoosobową działalność gospodarczą, będąca Klientem Banku posiadająca aktywne usługi Santander Internet oraz Konto osobiste w PLN, która zawarła z CyberRescue Umowę o Usługę CyberRescue;
- 2.4. **Komunikator** – aplikacja zewnętrznego dostawcy, innego niż CyberRescue, dostępna m.in. dla systemów Android, iOS, macOS, Linux, Windows oraz Windows Phone, umożliwiająca Klientowi Kontakt z CyberRescue;
- 2.5. **Polityka Prywatności** – polityka prywatności stosowana przez CyberRescue, określająca zasady ochrony danych osobowych Klienta, dostępna na stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>;
- 2.6. **Reklamacja Usługi CyberRescue** – reklamacja dotycząca niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi CyberRescue w sposób określony w Regulaminie;
- 2.7. **Serwisy** – serwisy internetowe do których dostęp wymaga od użytkownika dodatkowego uwierzytelnienia, w tym serwisy społecznościowe;
- 2.8. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi CyberRescue na zasadach określonych w Regulaminie;
- 2.9. **Usługa CyberRescue** – usługa świadczona przez CyberRescue na rzecz Klienta na zasadach określonych w Regulaminie;
- 2.10 **Usługa Santander internet** - usługa Santander internet będąca usługą bankowości elektronicznej w Banku.
- 2.11 **Konto osobiste w PLN** – rachunek płatniczy w złotych polskich prowadzony w Banku.
- 2.12 **Wniosek** – wniosek o zawarcie Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue na zasadach określonych w Regulaminie.

3. Usługa CyberRescue

- 3.1. Usługa CyberRescue polega na nieodpłatnym:
 - 3.1.1. udzieleniu Klientowi pomocy i wsparcia w zebraniu, zabezpieczeniu informacji dotyczących okoliczności związanych wystąpieniem Cyber Zdarzenia;

- 3.1.2. pozostawaniu CyberRescue w gotowości do udzielenia Klientowi pomocy i wsparcia oraz reprezentowania go w procedurach reklamacyjnych, w sytuacji utraty przez Klienta dostępu do konta Klienta w serwisach do których dostęp wymaga dodatkowego uwierzytelnienia, w tym w serwisach społecznościowych („Serwisy”) z wyłączeniem serwisów bankowości elektronicznej;
- 3.1.3. prowadzeniu bieżącej działalności edukacyjnej w zakresie bezpieczeństwa poprzez zdalne informowanie Klientów, w tym za pomocą e-maila lub Komunikatora m.in. o aktualnych zagrożeniach dotyczących urządzeń końcowych oraz o możliwych sposobach zabezpieczenia się przed tymi zagrożeniami.

- 3.2. Usługa CyberRescue jest świadczona wyłącznie na rzecz Klientów którzy posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.
- 3.3. Usługa CyberRescue jest świadczona na rzecz Klientów nieodpłatnie w zamian za przyznanie CyberRescue przez Klienta prawa do przesyłania komunikatów marketingowych Banku. Klient może w każdej chwili wycofać zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych, co jednak uniemożliwi dalsze korzystanie z Usługi CyberRescue.
- 3.4. CyberRescue zastrzega sobie możliwość weryfikacji , czy klient zawarł właściwą umowę z Bankiem uprawniającą go do korzystania z Usługi.
- 3.5. Rozpoczęcie świadczenia Usługi CyberRescue następuje z dniem zawarcia Umowy.

4. Warunki zawierania i rozwiązania Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue

4.1. Promocja kierowana jest do aktualnych i nowych Klientów Banku.

- 4.2. Warunkiem skorzystania z Promocji jest posiadanie aktywnej usługi Santander internet oraz Konta osobistego w PLN oraz wyrażenie Partnerowi zgody na:

- 4.2.1. przekazanie przez Partnera do CyberRescue danych Klienta tj. jego imienia i nazwiska, numeru telefonu i adresu e-mail

- 4.2.2. wyrażenie zgody na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną i drogą telefoniczną oraz brak złożenia sprzeciwu na przetwarzania danych w celach marketingowych

4.3. Klient może zawrzeć Umowę w terminie od 1 czerwca do 31 sierpnia 2021.

- 4.4. W celu zawarcia Umowy konieczne są akceptacja i złożenie Wniosku za pośrednictwem infrastruktury CyberRescue.

- 4.5. W celu zawarcia i wykonania Umowy niezbędne jest podanie przez Klienta danych w zakresie określonym w Polityce Prywatności.

- 4.6. Warunkiem zawarcia Umowy jest:

- 4.6.1. akceptacja wymaganych oświadczeń we wniosku;

- 4.6.2. zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz jego akceptacja.

- 4.7. Zawarcie Umowy następuje, po spełnieniu warunków wskazanych w pkt 4.1 - 4.10, z chwilą złożenia przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu Umowy, w sposób umożliwiający CyberRescue zapoznanie się z jego treścią, tzn. po wysłaniu formularza poprzez kliknięcie przycisku „Prześlij” na stronie zawierającej wniosek w sposób skuteczny.

4.8. Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy od dnia złożenia wniosku. Po upływie tego czasu usługa CyberRescue zostanie wyłączona, co oznacza, iż Klient nie będzie miał możliwości skorzystania z Usługi CyberRescue.

- 4.9. CyberRescue może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, jeżeli współpraca pomiędzy Bankiem a CyberRescue zostanie zakończona.

- 4.10. CyberRescue może wypowiedzi Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Klient narusza postanowienia Regulaminu, w szczególności dopuszcza się działań zabronionych wskazanych w pkt 10 Regulaminu lub świadomie podaje CyberRescue nieprawdziwe informacje.

- 4.11. Klient może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

- 4.12. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Klient może wysłać:

- 4.12.1. w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa;

- 4.12.2. w formie elektronicznej na adres: help@cyberrescue.me.

4.13. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy CyberRescue wysyła na adres elektroniczny Klienta.

5. Prawo Odstąpienia

- 5.1. Klient może, bez podania przyczyny, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia („**Prawo Odstąpienia**”).
- 5.2. Prawo Odstąpienia wykonuje się poprzez złożenie CyberRescue oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, którego wzór został zawarty w formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.
- 5.3. Informacje dotyczące korzystania z Prawa Odstąpienia od Umowy określa załącznik nr 2 do Regulaminu.
- 5.4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Klient może wysłać:
 - 5.4.1. w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa;
 - 5.4.2. na adres e-mail: help@cyberrescue.me.
- 5.5. CyberRescue niezwłocznie, jednak nie później niż w najbliższym dniu roboczym po dacie otrzymania odstąpienia od umowy potwierdza Klientowi otrzymanie oświadczenia o odstąpieniu od Umowy w formie pisemnej lub na trwałym nośniku.
- 5.6. W przypadku skorzystania przez Klienta z Prawa Odstąpienia Umowę uważa się za niezawartą.
- 5.7. CyberRescue niezwłocznie usunie dane dotyczące Klienta, które pozyskało pomiędzy dniem zawarcia Umowy a odstąpieniem od tej Umowy.

6. Pomoc w przypadku Cyber Zdarzenia

- 6.1. Klient może zgłosić CyberRescue zdarzenie, które nastąpiło w okolicznościach wskazujących, że mogło dojść do Cyber Zdarzenia („**Zgłoszenie Cyber Zdarzenia**”).
- 6.2. Zgłoszenie Cyber Zdarzenia składa się poprzez:
 - 6.2.1. przesłanie do CyberRescue wiadomości za pośrednictwem Komunikatora w ramach Usługi CyberRescue; lub
 - 6.2.2. wysłanie wiadomości na adres e-mail: help@cyberrescue.me; lub
 - 6.2.3. zgłoszenie telefoniczne na numer 600 112 112 (połączenie płatne według stawek właściwego dla Klienta operatora telekomunikacyjnego).
- 6.3. W przypadku Zgłoszenia Cyber Zdarzenia CyberRescue zapewnia:
 - 6.3.1. konsultacje dotyczące dalszego postępowania Klienta, w zakresie sposobu zebrania i zabezpieczenia ewentualnych dowodów i poszlak wskazujących na możliwość wystąpienia Cyber Zdarzenia;
 - 6.3.2. przygotowanie i dostarczenie Klientowi odpowiedzi na Zgłoszenie Cyber Zdarzenia;
 - 6.3.3. wsparcie Klienta w wypełnianiu formularzy, reklamacji, zgłoszeń niezbędnych w celu zgłoszenia przez Klienta Cyber Zdarzenia;
 - 6.3.4. wsparcie Klienta bezpośrednio w procesie reklamacyjnym oraz w zakresie zgłoszenia Cyber Zdarzenia organom ścigania;
 - 6.3.5. udzielanie wskazówek dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa Klienta w przyszłości.
- 6.4. CyberRescue nie prowadzi w imieniu Klienta obsługi Cyber Zdarzeń, których celem jest przejęcie dostępu do rachunku bankowego Klienta lub posiadanych na nim środków finansowych. W przypadku zaistnienia takiego zdarzenia Klient jest zobowiązany do bezpośredniego kontaktu z Bankiem.
- 6.5. CyberRescue może zwrócić się do Klienta z prośbą o przekazanie dodatkowych informacji dotyczących wystąpienia lub okoliczności wskazujących, że mogło dojść do Cyber Zdarzenia.
- 6.6. CyberRescue przekazuje Klientowi odpowiedź nie później niż w ciągu 72 godzin od chwili Zgłoszenia Cyber Zdarzenia przez Klienta. Termin ten może ulec wydłużeniu do czasu uzyskania przez CyberRescue informacji wskazanych w pkt 6.5 powyżej.
- 6.7. CyberRescue przekazuje Klientowi odpowiedź na zgłoszenie Cyber Zdarzenia w sposób wskazany przez Klienta w zgłoszeniu. W przypadku braku wskazania sposobu CyberRescue przekazuje Klientowi odpowiedź na zgłoszenie poprzez Komunikator lub e-mail.
- 6.8. W przypadku zgłoszenia Cyber Zdarzenia Klient może upoważnić CyberRescue do reprezentowania go w postępowaniach reklamacyjnych. Wzór pełnomocnictwa Klienta dla CyberRescue określa załącznik nr 3 do Regulaminu.
- 6.9. CyberRescue przechowuje zgłoszenie Cyber Zdarzenia przez okres 1 roku od końca roku kalendarzowego,

w którym Klient dokonał zgłoszenia Cyber Zdarzenia.

7. Pomoc w przypadku utraty przez Klienta dostępu do konta w serwisach

- 7.1. CyberRescue w ramach Usługi CyberRescue udziela Klientom pomocy w przypadku utraty dostępu Klienta do jego konta w Serwisach z wyłączeniem serwisu bankowości elektronicznej, w szczególności wskutek utraty danych umożliwiających Klientowi dostęp do jego konta w Serwisach.
- 7.2. W przypadku zgłoszenia przez Klienta CyberRescue utraty dostępu do konta w danym Serwisie, w tym utraty danych Klienta umożliwiających Klientowi dostęp do jego konta w Serwisie, CyberRescue zapewnia:
 - 7.2.1. świadczenie konsultacji dotyczących sposobu dalszego postępowania zmierzającego do odzyskania dostępu do konta Klienta w Serwisie;
 - 7.2.2. wsparcie Klienta w wypełnianiu formularzy udostępnianych przez Serwisy na wypadek utraty danych umożliwiających dostęp Klienta do jego konta w Serwisie;
 - 7.2.3. wsparcie Klienta bezpośrednio po odzyskaniu dostępu konta Klienta w Serwisie, w tym sprawdzenie w szczególności: historii logowania, w tym również historii logowania na konkretnych urządzeniach, informacji dotyczącej zakupów w danej aplikacji oraz wysłanych wiadomości;
 - 7.2.4. udzielanie wskazówek dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa podczas korzystania z Serwisów w przyszłości.
- 7.3. W przypadku utraty dostępu do konta w serwisie bankowości elektronicznej Klient jest zobowiązany do bezpośredniego kontaktu z bankiem, który prowadzi pełną obsługę zdarzenia.
- 7.4. W przypadku zgłoszenia przez Klienta CyberRescue utraty dostępu do konta Klienta w Serwisie Klient może udzielić CyberRescue pełnomocnictwa do reprezentowania Klienta w postępowaniach reklamacyjnych przed Serwisem, w tym w postępowaniach zmierzających do odzyskania przez Klienta dostępu do jego konta w Serwisie, o ile dany Serwis dopuszcza taki sposób reprezentacji Klienta. Wzór pełnomocnictwa Klienta dla CyberRescue określa załącznik nr 3 do Regulaminu.

8. Reklamacje

- 8.1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi CyberRescue („**Reklamacja Usługi CyberRescue**”).
- 8.2. Reklamację Usługi CyberRescue składa się poprzez:
 - 8.2.1. jej przesłanie w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa; lub
 - 8.2.2. przesłanie do CyberRescue wiadomości za pośrednictwem Komunikatora w ramach Usługi CyberRescue; lub
 - 8.2.3. zgłoszenie telefoniczne na numer 600 112 112 (połączenie płatne według stawek właściwego dla Klienta operatora telekomunikacyjnego); lub
 - 8.2.4. wysłanie wiadomości na adres e-mail: help@cyberrescue.me.
- 8.3. CyberRescue rozpatruje Reklamację Usługi CyberRescue w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 8.4. Odpowiedź na Reklamację Usługi CyberRescue przekazuje w formie elektronicznej w sposób wskazany w zgłoszeniu Reklamacji Usługi CyberRescue. W przypadku braku wskazania sposobu w zgłoszeniu CyberRescue przekazuje odpowiedź na reklamację poprzez e-mail.
- 8.5. CyberRescue może zwrócić się do Klienta z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień dotyczących Reklamacji Usługi CyberRescue, przekazanie dodatkowych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, służących do wykazania zasadności Reklamacji Usługi CyberRescue.
- 8.6. Reklamacje związane z usługami świadczonymi przez Partnera należy składać:
 - 8.6.1. ustnie – osobiście w placówce Banku lub telefonicznie,
 - 8.6.2. pisemnie – przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub placówki Banku lub osobiście w placówce Banku,
 - 8.6.3. w formie elektronicznej w usłudze Santander online.
- 8.7. Szczegółowe informacje na temat zasad obsługi reklamacji w Banku dostępne są w placówkach Banku oraz na stronie internetowej Banku www.santander.pl/klient-indywidualny/kontakt/reklamacje.

9. Ochrona danych osobowych

- 9.1. CyberResque może udostępnić Bankowi dane Klienta w formie zaszyfrowanej w celu potwierdzenia uprawnień Klienta do korzystania z usługi CyberRescue, która kierowana jest do klientów Banku, a jej zakres objęty jest niniejszym Regulaminem. Potwierdzenie nastąpi z poszanowaniem przepisów prawa powszechnie obowiązujących, w szczególności z uwzględnieniem przepisów o tajemnicy bankowej.
- 9.2. Szczegółowe zasady ochrony danych osobowych Klienta określa Polityka Prywatności.

10. Działania zabronione

- 10.1. Klient korzystający z Usługi CyberRescue nie może podejmować działań:
 - 10.1.1. naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa;
 - 10.1.2. naruszających postanowienia regulaminów Serwisów oraz innych podmiotów, z których usług Klient korzysta.

11. Zmiana Regulaminu

- 11.1. Regulamin może zostać zmieniony/zaktualizowany wyłącznie z ważnych przyczyn.
- 11.2. Za ważne przyczyny uznaje się następujące przyczyny, których skutkiem jest konieczność zmiany Regulaminu (w wynikającym z danej przyczyny zakresie):
 - 11.2.1. wprowadzenie nowych lub zmianę przepisów prawa powszechnie obowiązującego wpływających na sposób świadczenia przez CyberRescue Usługi CyberRescue;
 - 11.2.2. wydanie decyzji, rekomendacji, zalecenia, stanowiska, orzeczenia lub innego dokumentu przez Generalnego Inspektora Informacji Finansowej, Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, lub inny organ administracji, wpływających na sposób świadczenia przez CyberRescue Usługi CyberRescue;
 - 11.2.3. zmiany w systemie informatycznym CyberRescue wynikające z:
 - 11.2.3.1. udoskonalenia systemów informatycznych CyberRescue spowodowanych rozwojem technologicznym;
 - 11.2.3.2. zmian dostawców oprogramowania skutkujących zmianą funkcjonalności systemu informatycznego CyberRescue, wpływających na usługi świadczone przez CyberRescue, w tym Usługę CyberRescue;
- 11.3. Aktualna treść obowiązującego Regulaminu wraz ze wszystkimi załącznikami dostępna będzie na stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>.
- 11.4. Złożenie oświadczenia przez Klienta o braku akceptacji zmian w regulaminie jest równoznaczne z natychmiastowym rozwiązaniem przez Klienta Umowy.

12. Postanowienia końcowe

- 12.1. Regulamin obowiązuje od dnia 01.06.2021 roku.
- 12.2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy oraz Regulaminu jest prawo polskie.
- 12.3. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Klientem a CyberRescue jest język polski.
- 12.4. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia CyberRescue o zmianie: imienia, nazwiska, numeru telefonu komórkowego, adresu e-mail lub innych danych, które podał CyberRescue.
- 12.5. Korespondencja będzie kierowana przez CyberRescue na adres email wskazany przez Klienta.
- 12.6. CyberRescue nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi CyberRescue jeżeli zostało to spowodowane okolicznościami, na które CyberRescue nie miało wpływu mimo zachowania należytej staranności („Sila Wyższa”).
- 12.7. CyberRescue nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usługi CyberRescue w przypadku niemożliwości świadczenia Usługi CyberRescue wskutek działania Siły Wyższej obejmującej katastrofy, działania wojenne, ataki terrorystyczne, strajki, rozruchy i zamieszki.

Załączniki

- Załącznik nr 1 – Formularz oświadczenia o odstąpieniu od Umowy o Świadczenie Usługi CyberRescue
- Załącznik nr 2 – Informacje dotyczące korzystania z prawa odstąpienia od Umowy – wzór pouczenia o odstąpieniu od Umowy
- Załącznik nr 3 – Wzór pełnomocnictwa Klienta dla CyberRescue Sp. z o.o.