

# Regulamin świadczenia Usługi CyberRescue

## 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. CyberRescue nieodpłatnie udostępnia Regulamin przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue na swojej stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>

1.4. 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.

1.5. 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, będąca Klientem Banku Santander, 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. **Bank** – Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, przy al. Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723, NIP 8960005673, o kapitale zakładowym w wysokości 1.020.883.050 zł

2.6. **Polityka Prywatności** – polityka prywatności stosowana przez CyberRescue, określająca zasady ochrony danych osobowych Klienta, dostępna na stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>;

2.7. **Reklamacja Usługi CyberRescue** – reklamacja dotycząca niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi CyberRescue w sposób określony w Regulaminie;

2.8. **Serwisy** – serwisy internetowe do których dostęp wymaga od użytkownika dodatkowego uwierzytelnienia, w tym serwisy społecznościowe;

2.9. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi CyberRescue na zasadach określonych w Regulaminie;

2.10. **Usługa CyberRescue** – usługa świadczona przez CyberRescue na rzecz Klienta na zasadach określonych w Regulaminie;

2.11. **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 rozwiązywania Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue**

- 4.1. W celu zawarcia Umowy konieczne są akceptacja i złożenie Wniosku za pośrednictwem infrastruktury CyberRescue.
- 4.2. W celu zawarcia i wykonania Umowy niezbędne jest podanie przez Klienta danych w zakresie określonym w Polityce Prywatności.
- 4.3. Warunkiem zawarcia Umowy jest:
  - 4.3.1. akceptacja wymaganych oświadczeń we wniosku,
  - 4.3.2. zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz jego akceptacja.
- 4.4. Zawarcie Umowy następuje, po spełnieniu warunków wskazanych w pkt 4.1 - 4., 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.
- 4.5. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
- 4.6. CyberRescue może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 4.7. CyberRescue może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy Klient narusza postanowienia Regulaminu, w szczególności dopuszcza się działań zabronionych wskazanych w pkt 11 Regulaminu lub świadomie podaje CyberRescue nieprawdziwe informacje.
- 4.8. Klient może rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
- 4.9. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Klient może wysłać:
  - 4.9.1. w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa
  - 4.9.2. w formie elektronicznej na adres: help@cyberrescue.me.
- 4.10. 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. Reklamacja Usługi CyberRescue**

- 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.

## 9. Ochrona danych osobowych

- 9.1. Partner może udostępnić Bankowi dane Klienta w formie zaszyfrowanej w celu potwierdzenia uprawnień Klienta do korzystania z usługi CyberRescue, która kierowana jest do klientów Santander Bank Polska, a jej zakres objęty jest niniejszym Regulaminem..
- 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. CyberRescue może zmienić Regulamin 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, Generalnego Inspektora 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 15.10.2019 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 („Siła 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.