

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 jest 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, opłaconym w całości („CyberRescue”) powiązaną z mBank SA i należącą do grupy kapitałowej mBank.

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 oraz osób fizycznych prowadzących jednoosobową działalność gospodarczą będących Klientami mBanku.

2. Definicje

2.1. Terminy pisane z dużej litery w niniejszym Regulaminie będą miały poniższe znaczenie:

- 2.2. Bank – bank krajowy w rozumieniu ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. – Prawo bankowe (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1876, ze zm.) lub oddział instytucji kredytowej wykonujące czynności bankowe na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
- 2.3. Cyber Zdarzenie – Zdarzenie w sieci Internet lub na urządzeniach końcowych klienta takich jak Komputer, tablet, smartfon, telefon; którego celem jest zablokowanie lub przejęcie dostępu do stron internetowych, serwisów internetowych lub skrzynek pocztowych;
- 2.4. Klient – osoba fizyczna, będąca Klientem mBanku, która zawarła z CyberRescue Umowę o Usługę CyberRescue;
- 2.5. 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;
- 2.6. mBank – mBank S.A. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Prostej 18, 00-850 Warszawa, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000025237, NIP 5260215088, REGON 001254524, o kapitale zakładowym 169.248.488,00 PLN, opłaconym w całości i należący do grupy kapitałowej mBank.
- 2.7. Polityka Prywatności – polityka prywatności stosowana przez CyberRescue, określająca zasady ochrony danych osobowych Klienta, dostępna na stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>;
- 2.8. Potwierdzenie – potwierdzenie zawarcia Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue na trwałym nośniku;
- 2.9. Reklamacja Usługi CyberRescue – reklamacja dotycząca niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi CyberRescue w sposób określony w Regulaminie;
- 2.10. Serwisy – serwisy internetowe do których dostęp wymaga od użytkownika dodatkowego uwierzytelnienia, w tym serwisy społecznościowe;
- 2.11. Umowa – umowa o świadczenie Usługi CyberRescue na zasadach określonych w Regulaminie;

- 2.12. Usługa CyberRescue – usługa świadczona przez CyberRescue na rzecz Klienta na zasadach określonych w Regulaminie;
- 2.13. 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. Rozpoczęcie świadczenia Usługi CyberRescue następuje z dniem zawarcia Umowy.

3.4. Klient, na rzecz którego jest świadczona Usługa CyberRescue nie jest zobowiązany do ponoszenia na rzecz CyberRescue żadnych opłat z tego tytułu.

3.5. CyberRescue zapewnia dostęp do aktualnych informacji o szczególnych zagrożeniach związanych z bezpieczeństwem w sieci na stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>.

4. Warunki techniczne niezbędne do korzystania z Usługi CyberRescue

4.1. W celu prawidłowego korzystania z usługi CyberRescue wymagane są: posiadanie urządzenia multimedialnego z przeglądarką internetową, oprogramowaniem umożliwiającym otwieranie i przeglądanie plików w formacie .PDF oraz dostęp do sieci Internet.

5. Warunki zawierania i rozwiązania Umowy o świadczenie usługi CyberRescue

5.1. W celu zawarcia Umowy konieczne są akceptacja i złożenie Wniosku za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej mBanku lub w drodze telefonicznej za pośrednictwem mBanku.

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

5.3. Warunkiem zawarcia Umowy jest:

5.3.1. akceptacja wymaganych oświadczeń we wniosku,

5.3.2. zapoznanie się z niniejszym Regulaminem oraz jego akceptacja.

5.4. Zawarcie Umowy następuje po spełnieniu warunków wskazanych w pkt 3, z chwilą złożenia przez Klienta oświadczenia woli o zawarciu Umowy, w sposób umożliwiający CyberRescue zapoznanie się z jego treścią.

5.5. CyberRescue przekazuje Klientowi potwierdzenie zawarcia Umowy na wskazany przez Klienta adres e-mail.

5.6. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.

5.7. CyberRescue może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.

5.8. 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.

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

5.10. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy Klient może wysłać:

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

5.10.2. w formie elektronicznej na adres: help@cyberrescue.me.

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

6. Prawo odstąpienia

6.1. Klient może, bez podania przyczyny, odstąpić od Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia („Prawo Odstąpienia”).

6.2. Prawo Odstąpienia wykonuje się poprzez złożenie CyberRescue oświadczenia o odstąpieniu od Umowy, którego wzór został zawarty w formularzu stanowiącym załącznik nr 1 do Regulaminu.

6.3. Informacje dotyczące korzystania z Prawa Odstąpienia od Umowy określa załącznik nr 2 do Regulaminu.

6.4. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy Klient może wysłać:

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

6.4.2. na adres e-mail: help@cyberrescue.me.

6.5. 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.

6.6. W przypadku skorzystania przez Klienta z Prawa Odstąpienia Umowę uważa się za niezawartą.

6.7. CyberRescue niezwłocznie usunie dane dotyczące Klienta, które pozyskało pomiędzy dniem zawarcia Umowy a odstąpieniem od tej Umowy.

7. Pomoc w przypadku Cyber Zdarzenia

- 7.1. Klient może zgłosić CyberRescue zdarzenie, które nastąpiło w okolicznościach wskazujących, że mogło dojść do Cyber Zdarzenia („Zgłoszenie Cyber Zdarzenia”).
- 7.2. Zgłoszenie Cyber Zdarzenia składa się poprzez:
 - 7.2.1. przesłanie do CyberRescue wiadomości za pośrednictwem Komunikatora w ramach Usługi CyberRescue; lub
 - 7.2.2. wysłanie wiadomości na adres e-mail: help@cyberrescue.me; lub
 - 7.2.3. zgłoszenie telefoniczne na numer 600 112 112 (połączenie płatne według stawek właściwego dla Klienta operatora telekomunikacyjnego).
- 7.3. W przypadku Zgłoszenia Cyber Zdarzenia CyberRescue zapewnia:
 - 7.3.1. konsultacje dotyczące dalszego postępowania Klienta, w zakresie sposobu zebrania i zabezpieczenia ewentualnych dowodów i poszlak wskazujących na możliwość wystąpienia Cyber Zdarzenia;
 - 7.3.2. przygotowanie i dostarczenie Klientowi odpowiedzi na Zgłoszenie Cyber Zdarzenia;
 - 7.3.3. wsparcie Klienta w wypełnianiu formularzy, reklamacji, zgłoszeń niezbędnych w celu zgłoszenia przez Klienta Cyber Zdarzenia;
 - 7.3.4. wsparcie Klienta bezpośrednio w procesie reklamacyjnym oraz w zakresie zgłoszenia Cyber Zdarzenia organom ścigania;
 - 7.3.5. udzielanie wskazówek dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa Klienta w przyszłości.
- 7.4. 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.
- 7.5. CyberRescue może zwrócić się do Klienta z prośbą o przekazanie dodatkowych informacji dotyczących wystąpienia lub okoliczności wskazujących, że mogło dojść do Cyber Zdarzenia.

- 7.6. 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 7.5 powyżej.
- 7.7. CyberRescue przekazuje Klientowi odpowiedź na zgłoszenie Cyber Zdarzenia w sposób wskazany przez Klienta w zgłoszeniu.
- 7.8. 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.
- 7.9. CyberRescue przechowuje zgłoszenie Cyber Zdarzenia przez okres 2 lat od końca roku kalendarzowego, w którym Klient dokonał zgłoszenia Cyber Zdarzenia.

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

- 8.1. 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.
- 8.2. 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:
- 8.2.1. świadczenie konsultacji dotyczących sposobu dalszego postępowania zmierzającego do odzyskania dostępu do konta Klienta w Serwisie;
- 8.2.2. wsparcie Klienta w wypełnianiu formularzy udostępnianych przez Serwisy na wypadek utraty danych umożliwiających dostęp Klienta do jego konta w Serwisie;
- 8.2.3. 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;
- 8.2.4. udzielanie wskazówek dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa podczas korzystania z Serwisów w przyszłości.

- 8.3. W przypadku utraty dostępu do konta w serwisie bankowości elektronicznej Klient jest zobowiązany do bezpośredniego kontaktu z bankiem, który prowadzi pełną obsługę zdarzenia.
- 8.4. 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.

9. Reklamacja Usługi CyberRescue

- 9.1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi CyberRescue („Reklamacja Usługi CyberRescue”).
- 9.2. Reklamację Usługi CyberRescue składa się poprzez:
- 9.2.1. jej przesłanie w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa; lub
 - 9.2.2. przesłanie do CyberRescue wiadomości za pośrednictwem Komunikatora w ramach Usługi CyberRescue; lub
 - 9.2.3. zgłoszenie telefoniczne na numer 600 112 112 (połączenie płatne według stawek właściwego dla Klienta operatora telekomunikacyjnego); lub
 - 9.2.4. wysłanie wiadomości na adres e-mail: help@cyberrescue.me.
- 9.3. CyberRescue rozpatruje Reklamację Usługi CyberRescue w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania.
- 9.4. Odpowiedź na Reklamację Usługi CyberRescue przekazuje w formie elektronicznej w sposób wskazany w zgłoszeniu Reklamacji Usługi CyberRescue.
- 9.5. 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.

10. Ochrona danych osobowych

- 10.1. Szczegółowe zasady ochrony danych osobowych Klienta określa Polityka Prywatności.

11. Działania zabronione

- 11.1. Klient korzystający z Usługi CyberRescue nie może podejmować działań:
- 11.1.1. naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa,
 - 11.1.2. naruszających postanowienia regulaminów Serwisów oraz innych podmiotów, z których usług Klient korzysta

12. Zmiana Regulaminu

- 12.1. CyberRescue może zmienić Regulamin wyłącznie z ważnych przyczyn.
- 12.2. Za ważne przyczyny uznaje się następujące przyczyny, których skutkiem jest konieczność zmiany Regulaminu (w wynikającym z danej przyczyny zakresie):
- 12.2.1. wprowadzenie nowych lub zmianę przepisów prawa powszechnie obowiązującego wpływających na sposób świadczenia przez CyberRescue Usługi CyberRescue;
 - 12.2.2. 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;
 - 12.2.3. zmiany w systemie informatycznym CyberRescue wynikające z:
 - 12.2.3.1. udoskonalenia systemów informatycznych CyberRescue spowodowanych rozwojem technologicznym;
 - 12.2.3.2. zmian dostawców oprogramowania skutkujących zmianą funkcjonalności systemu informatycznego CyberRescue, wpływających na usługi świadczone przez CyberRescue, w tym Usługę CyberRescue;

- 12.3. CyberRescue powiadomi Klienta o zmianie Regulaminu na co najmniej 14 dni kalendarzowych przed wejściem w życie zmian, na adres e-mail Klienta lub innego wskazanego przez Klienta sposobu komunikacji.
- 12.4. Aktualna treść obowiązującego Regulaminu wraz ze wszystkimi załącznikami dostępna będzie na stronie internetowej pod adresem: <https://cyberrescue.me>.
- 12.5. Jeżeli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian Klient nie złoży pisemnego oświadczenia o braku akceptacji wprowadzanych zmian, uznaje się, że Klient wyraził zgodę na zmiany.
- 12.6. Złożenie oświadczenia o braku akceptacji zmian jest równoznaczne z natychmiastowym rozwiązaniem przez Klienta Umowy.

13. Postanowienia końcowe

- 13.1. Regulamin obowiązuje od dnia 8 kwietnia 2019 roku.
- 13.2. Prawem właściwym do zawarcia i wykonywania Umowy oraz Regulaminu jest prawo polskie.
- 13.3. Językiem stosowanym w relacjach pomiędzy Klientem a CyberRescue jest język polski.
- 13.4. Klient jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia CyberRescue o zmianie: imienia, nazwiska, numeru telefonu komórkowego, adresu e-mail lub innych danych, które podał CyberRescue.
- 13.5. Korespondencja będzie kierowana przez CyberRescue na adres email wskazany przez Klienta.
- 13.6. 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”).
- 13.7. CyberRescue nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usługi CyberRescue w przypadku niemożności 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.](#)