



Regulamin Usługi CyberRescue (Pakiet bezpieczeństwa w sieci) dla klientów Erste Bank Polska

 Obowiązuje od 25 kwietnia 2026 r.

Co znajdziesz w regulaminie

1. W regulaminie znajdziesz:
 - a. zakres **Usługi CyberRescue** oraz warunki i zasady, na których **CyberRescue** Sp. z o.o. świadczy ją dla Ciebie;
 - b. wymagania, jakie musisz spełnić, żeby móc korzystać z Usługi CyberRescue;
 - c. informację w jaki sposób zawierasz Umowę o świadczenie usługi CyberRescue oraz jak możesz ją rozwiązać;
 - d. informacje o tym, jak złożyć **reklamację**, jeśli Usługa nie spełnia Twoich oczekiwań.
2. Aktualny Regulamin jest dostępny na stronie internetowej: cyberrescue.me. Masz do niego dostęp przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue.
3. Regulamin obowiązuje konsumentów oraz osoby fizyczne, którzy są **klientami** Erste Bank Polska, a którym **bank** udostępnił **wniosek**.
4. Zwróć uwagę na to, że w regulaminie występują zwroty typu „Ty” (np. „Ciebie”, „Twój”, ale także „możesz”, „decydujesz”, „wskazujesz”). Odnoszą się one do klienta banku, który zawiera **umowę**.
5. Za każdym razem, gdy w regulaminie zobaczysz zwroty typu „My” (np. „Nas”, „Nasze”, ale także „zrobimy”, „wyślemy”, „usuniemy”) będą się one odnosić do CyberRescue Sp. z o.o., która świadczy Usługę CyberRescue.



Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w regulaminie

Pierwsze użycie wymienionych tu zwrotów zaznaczymy pogrubieniem.

zwrot	definicja
CyberZdarzenie	Zdarzenie w sieci Internet lub na Twoich urządzeniach końcowych, takich jak komputer, tablet, smartfon, telefon, którego celem jest np. wyłudzenie Twoich pieniędzy lub danych osobowych, zablokowanie lub przejęcie stron, kont, serwisów internetowych lub skrzynek pocztowych.
klient	Osoba fizyczna, która jest klientem Erste Bank Polska, która zawarła z CyberRescue Umowę o Usługę CyberRescue.
komunikator	Aplikacja zewnętrznego dostawcy, innego niż CyberRescue, dostępna m.in. dla systemów Android, iOS, macOS, Linux, Windows oraz Windows Phone, która umożliwia Ci kontakt z CyberRescue.
CyberRescue	CyberRescue Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, przy ul. Modlińskiej 129/U10. Dane rejestrowe: <ol style="list-style-type: none">1. KRS 0000767083, wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,2. NIP 5242880817,3. REGON 382315147



zwrot	definicja
bank/ bank Erste	Erste Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, Plac Europejski 3A. Dane rejestrowe: 1. KRS 0000008723, wpis do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, 2. NIP 8960005673.
Polityka Prywatności	Polityka prywatności, dokument stosowany przez CyberRescue, który określa zasady ochrony danych osobowych Klienta, dostępny na stronie internetowej: cyberrescue.me .
reklamacja Usługi CyberRescue	Reklamacja, która dotyczy niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi CyberRescue w sposób określony w regulaminie.
serwisy	Serwisy internetowe, do których dostęp wymaga od Ciebie dodatkowego uwierzytelnienia, w tym serwisy społecznościowe.
umowa	Umowa o świadczenie Usługi CyberRescue na zasadach określonych w tym regulaminie.
Usługa CyberRescue	Usługa świadczona przez CyberRescue Sp. z o.o. na Twoją rzecz, na zasadach określonych w tym regulaminie.
wniosek	Wniosek, za pomocą którego zawierasz Umowę o świadczenie Usługi CyberRescue na zasadach określonych w tym regulaminie.

Na czym polega usługa CyberRescue

Usługa CyberRescue polega na:

1. udzieleniu Ci pomocy oraz wsparcia w zebraniu i zabezpieczeniu informacji, dotyczących okoliczności związanych z wystąpieniem **CyberZdarzenia**;
2. pozostawaniu CyberRescue w gotowości do udzielenia Ci pomocy i wsparcia w przypadku wystąpienia określonego CyberZdarzenia;
3. udzieleniu pomocy i jeśli to możliwe, reprezentowaniu Cię w procedurach reklamacyjnych, w sytuacji utraty przez Ciebie dostępu do Twoich kont w **serwisach**, z wyłączeniem serwisów bankowości elektronicznej;
4. prowadzeniu bieżącej działalności edukacyjnej w zakresie bezpieczeństwa w sieci przez zdalne informowanie Cię, w tym za pomocą mejla lub **komunikatora**, m.in. o aktualnych zagrożeniach, które dotyczą urządzeń końcowych oraz o sposobach jak się przed nimi zabezpieczać.

Kto i jak może korzystać z usługi CyberRescue

Z Usługi CyberRescue może skorzystać osoba fizyczna, która spełnia wszystkie poniższe warunki:

1. ma pełną zdolność do czynności prawnych;
2. zawarła z bankiem Erste (wcześniej Santander Bank Polska) właściwą umowę, która uprawnia ją do nieodpłatnego korzystania z Usługi CyberRescue;
3. zawierając umowę po 1.05.2022 r. złożyła wiążące ją oświadczenie, które potwierdza zawarcie z bankiem Erste (wcześniej Santander Bank Polska) umowy, uprawniającej do nieodpłatnego skorzystania z Usługi CyberRescue;
4. przyzna CyberRescue prawo do przesyłania komunikatów marketingowych banku Erste. (Ta zgoda może zostać wycofana w każdej chwili, co jednak uniemożliwi dalsze korzystanie z Usługi CyberRescue).

Skorzystać z usługi możesz wyłącznie wtedy, gdy spełnisz wszystkie trzy kroki.

1. Składasz wniosek o usługę CyberRescue:
 - a. odpowiedni wniosek udostępnia **bank Erste**;



- b. wniosek znajduje się w infrastrukturze informatycznej CyberRescue.
2. Podajesz dane, niezbędne do zawarcia umowy i świadczenia usługi. Dokładny zakres danych, jakie musisz podać podczas składania wniosku oraz zasady ich ochrony określa **Polityka Prywatności** CyberRescue.
3. Zawierasz umowę:
 - a. składasz wszystkie wymagane oświadczenia;
 - b. zapoznajesz się z tym regulaminem i go akceptujesz;
 - c. składasz oświadczenie woli o zawarciu umowy poprzez skuteczne wystanie formularza, tj. klikając "Prześlij" na stronie zawierającej wniosek;
 - d. umowę o świadczenie Usługi CyberRescue zawierasz: na czas nieokreślony, jeśli posiadasz aktywną usługę Erste Internet oraz Konto osobiste w PLN.

Pamiętaj, że CyberRescue może wypowiedzieć umowę zgodnie z punktem 3.a. w rozdziale Kto i kiedy może wypowiedzieć umowę tego regulaminu.

Kto i kiedy może wypowiedzieć umowę

1. Możesz rozwiązać Umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Oświadczenie o wypowiedzeniu Umowy możesz wystąpić:
 - a. w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa;
 - b. w formie elektronicznej na adres: help@cyberrescue.me.
3. CyberRescue może wypowiedzieć umowę:
 - a. z miesięcznym wypowiedzeniem, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego;
 - b. ze skutkiem natychmiastowym – jeśli naruszasz postanowienia regulaminu, w szczególności, gdy dopuszczasz się działań zabronionych lub świadomie podajesz CyberRescue nieprawdziwe informacje.
4. Działania zabronione to takie, które naruszają:
 - a. powszechnie obowiązujące przepisy;

- b. postanowienia regulaminów serwisów społecznościowych i innych serwisów, które wymagają dodatkowego uwierzytelnienia;
 - c. postanowienia innych podmiotów, z których usług korzystasz.
5. Wypowiedzenie umowy otrzymasz mejlem.

Jak możesz odstąpić od umowy

1. Możesz odstąpić od umowy do 14. dni od dnia jej zawarcia. CyberRescue musi w tym terminie otrzymać od Ciebie informację, że korzystasz z prawa odstąpienia od umowy. Nie musisz podawać przyczyny. Umowę uznaje się za niezawartą.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, złóż oświadczenie o odstąpieniu od umowy (załącznik 1 do tego regulaminu).
3. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy możesz wystąpić:
 - a. pisemnie na adres: CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa;
 - b. elektronicznie na adres: help@cyberrescue.me.
4. CyberRescue od razu (najpóźniej następnego dnia roboczego) potwierdzi pisemnie lub na innym trwałym nośniku, że otrzymał Twoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
5. Jako CyberRescue niezwłocznie usuniemy Twoje dane, które pozyskaliśmy od dnia, w którym zawarliśmy umowę do dnia odstąpienia od niej.

Jaką pomoc uzyskasz w przypadku CyberZdarzenia

1. Możesz zgłosić CyberRescue każde CyberZdarzenie:
 - a. wyślij do nas wiadomość komunikatorem;
 - b. wyślij mejla na adres: help@cyberrescue.me;
 - c. zadzwoń pod 600 112 112 (połączenie płatne według stawek właściwego operatora telekomunikacyjnego).
2. Możemy poprosić Cię o dodatkowe informacje, potrzebne do rozwiązania sprawy, którą nam zgłaszasz.

3. Gdy zgłosisz CyberZdarzenie:

- a. odpowiemy na Twoje zgłoszenie w ciągu 72 godzin. Termin ten może wydłużyć się do czasu, gdy CyberRescue uzyska od Ciebie dodatkowe informacje, potrzebne do rozwiązania sprawy;
 - b. udzielimy Ci konsultacji w sprawie dalszego postępowania, m.in. tego, jak zebrać i zabezpieczyć ewentualne dowody i poszlaki, dotyczące CyberZdarzenia;
 - c. pomożemy Ci wypełnić formularze, reklamacje, zgłoszenia niezbędne do rozwiązania sprawy, jaką nam zgłaszasz;
 - d. udzielimy Ci wsparcia w ewentualnym procesie reklamacyjnym oraz w zgłoszeniu CyberZdarzenia odpowiednim organom ścigania;
 - e. damy Ci wskazówki jak możesz zwiększyć Twoje bezpieczeństwo w przyszłości.
4. Zapamiętaj, że nie pomożemy w przypadku CyberZdarzeń, których celem jest przejście dostępu do Twojego rachunku bankowego. W takich przypadkach skontaktuj się bezpośrednio z bankiem.
5. W zgłoszeniu określasz jak CyberRescue ma przekazać Ci odpowiedź (komunikator, mejl, telefon).
6. Możesz upoważnić CyberRescue do reprezentowania Cię w postępowaniach reklamacyjnych. Wzór potrzebnego pełnomocnictwa dla CyberRescue znajdziesz w załączniku 3 do regulaminu.
7. CyberRescue przechowuje zgłoszenie przez 1 rok, liczony od końca roku kalendarzowego, w którym je otrzymamy.

Jaką pomoc uzyskasz w przypadku utraty dostępu do konta w serwisach

1. CyberRescue udziela wsparcia, gdy stracisz dostęp do konta w serwisach, z wyjątkiem serwisu bankowości elektronicznej.
2. Gdy zgłosisz utratę dostępu do konta w serwisie:



- a. podpowiemy co możesz zrobić, żeby odzyskać dostęp do swojego konta w serwisie;
 - b. pomożemy Ci wypełnić formularze, udostępnione przez serwisy na wypadek utraty danych do logowania;
 - c. po odzyskaniu dostępu do konta w serwisie, powiemy, jak sprawdzić, czy zostały wyrządzone na nim szkody. Pomożemy zweryfikować:
 - historię logowania, w tym również historię logowania na konkretnych urządzeniach;
 - informacje dotyczące zakupów w danej aplikacji;
 - historię wysłanych wiadomości;
 - czy zostały udzielone dalsze dostępy do konta innym aplikacjom;
 - d. damy Ci wskazówki jak możesz zwiększyć bezpieczeństwo korzystania z serwisów w przyszłości.
3. Zapamiętaj, że nie pomożemy, jeśli stracisz dostęp do konta w serwisie bankowości elektronicznej. W takich przypadkach skontaktuj się bezpośrednio z bankiem.
4. Możesz upoważnić CyberRescue do reprezentowania Cię w postępowaniach reklamacyjnych przed serwisem, o ile dany serwis dopuszcza taki sposób reprezentacji. Wzór potrzebnego pełnomocnictwa dla CyberRescue znajdziesz w załączniku 3 do regulaminu.

Jak możesz złożyć reklamację

1. Możesz złożyć reklamację do CyberRescue, jeśli uważasz, że nie wykonaliśmy usługi CyberRescue lub wykonaliśmy ją niewłaściwie.
2. Reklamację Usługi CyberRescue możesz złożyć:
 - a. pisemnie na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa;
 - b. elektronicznie przez komunikator w ramach Usługi CyberRescue;
 - c. elektronicznie, wyślij wiadomość na adres: help@cyberrescue.me;



- d. telefonicznie pod 600 112 112 (połączenie płatne według stawek właściwego operatora telekomunikacyjnego).
- 3. Mamy 30 dni, aby rozpatrzyć Twoją reklamację. Odpowiedź otrzymasz elektronicznie.
- 4. Możemy poprosić Cię o dodatkowe wyjaśnienia, informacje lub dokumenty, dotyczące reklamacji.

Jak chronimy Twoje dane osobowe

- 1. CyberRescue może udostępnić bankowi Erste Twoje dane w bezpiecznej, zaszyfrowanej formie, żeby potwierdzić Twoje uprawnienia do korzystania z Usługi CyberRescue.
- 2. Szczegółowe zasady przetwarzania Twoich danych osobowych, przetwarzanych przez bank Erste, określa Polityka przetwarzania danych osobowych banku.
- 3. Szczegółowe zasady przetwarzania i ochrony Twoich danych osobowych przez CyberRescue określa Polityka Prywatności CyberRescue. Jest ona dostępna pod adresem: cyberrescue.me/daneosobowe

Kiedy możemy zmienić regulamin

- 1. W okresie obowiązywania umowy CyberRescue może z ważnych przyczyn zmieniać ten regulamin.
- 2. Regulamin może zmienić się, jeśli wystąpi co najmniej jeden z czynników, które wpływają na to, jak świadczymy usługę CyberRescue. Dotyczy to sytuacji, gdy:
 - a. wejdą w życie nowe przepisy prawa lub zmienią się obowiązujące przepisy;
 - b. Generalny Inspektor Informacji Finansowej, Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub inny organ administracji wyda decyzję, rekomendację, zalecenie, stanowisko, orzeczenie lub inny dokument.
- 3. Regulamin może zmienić się także wtedy, jeśli CyberRescue wprowadzi zmiany w swoim systemie informatycznym. Mogą one wynikać z:



- a. udoskonalenia systemów informatycznych CyberRescue;
 - b. modyfikacji, wprowadzonych przez dostawców oprogramowania, a które wpływają na usługi, świadczone przez CyberRescue.
4. Jeśli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian:
- a. złożysz pisemne oświadczenie, że nie akceptujesz zmian, umowa rozwiązuje się w trybie natychmiastowym;
 - b. nie oświadczysz pisemnie, że nie akceptujesz proponowanych zmian, uznamy, że wyrażasz na nie zgodę.
5. Nazwa "Usługa CyberRescue" może zostać zmieniona, nie wymaga to zmiany zawartej przez Ciebie umowy.

Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 1.04.2024 r.
2. Do zawarcia oraz wykonywania umowy stosuje się prawo polskie.
3. CyberRescue będzie porozumiewać się z Tobą w języku polskim.
4. Korespondencję od CyberRescue będziesz otrzymywać na adres mejlowy wskazany we wniosku.
5. Masz obowiązek od razu powiadomić CyberRescue, jeśli zmieniasz: imię, nazwisko, numer telefonu komórkowego, adres mejlowy lub inne dane, które mamy w CyberRescue.
6. CyberRescue nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usługi CyberRescue, jeżeli zostało to spowodowane okolicznościami, na które CyberRescue nie miało wpływu, mimo zachowania należytej staranności („Siła Wyższa”).
7. CyberRescue nie odpowiada za brak możliwości korzystania z Usługi CyberRescue w przypadku, gdy nie może jej świadczyć wskutek działania Siły Wyższej, obejmującej katastrofy, działania wojenne, ataki terrorystyczne, strajki, rozruchy i zamieszki.



Lista załączników do tego regulaminu

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