Regulamin świadczenia Usługi CyberRescue

I. 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 nie jesteś zadowolony z Usługi.
2. Aktualny Regulamin jest dostępny na stronie internetowej: https://cyberrescue.me Masz do niego dostęp przed zawarciem Umowy o świadczenie Usługi CyberRescue.
3. Regulamin obowiązuje konsumentów oraz osoby fizyczne, które są Klientami Banku ING Bank Śląski S.A., 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.

II. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w Regulaminie

1. Wszystkie zwroty pisane dużą literą mają następujące znaczenie:

CyberZdarzenie	Zdarzenie w sieci Internet lub na Twoich urządzeniach końcowych, takich jak komputer, tablet, smartfon, telefon, którego celem jest w szczególności wyłudzenie Twoich pieniędzy lub danych osobowych, zablokowanie lub przejęcie stron, kont, serwisów internetowych lub skrzynek pocztowych.
Klient	Osoba fizyczna, będąca Klientem Banku ING Bank Śląski S.A., 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, umożliwiająca Ci kontakt z CyberRescue;
CyberRescue	CyberRescue Sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, przy ul. Zachodniej 70, Dane rejestrowe: - KRS 0000767083, wpis do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, - NIP 5242880817, - REGON 382315147

Bank/ Bank ING	ING Bank Śląski S.A. z siedzibą w Katowicach, przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice, Dane rejestrowe: - KRS 0000005459, wpis do rejestru przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice-Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego - NIP 634-013-54-75, - REGON 271514909
Polityka Prywatności	Dokument stosowany przez CyberRescue, określający zasady ochrony danych osobowych Klienta, dostępny na stronie internetowej pod adresem: https://cyberrescue.me.
Reklamacja Usługi CyberRescue	Reklamacja dotycząca niewykonania lub niewłaściwego wykonania Usługi CyberRescue w sposób określony w Regulaminie.
Serwisy	Serwisy internetowe, do których dostęp wymaga od Ciebie uwierzytelnienia, w tym serwisy społecznościowe.
Umowa	Umowa o świadczenie Usługi CyberRescue zawarta pomiędzy CyberRescue a Klientem.
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.

III. Na czym polega Usługa CyberRescue?

1. Usługa CyberRescue polega na:
    a. udzieleniu Ci pomocy oraz wsparcia w zebraniu i zabezpieczeniu informacji, dotyczących okoliczności związanych z wystąpieniem CyberZdarzenia;
    b. pozostawaniu CyberRescue w gotowości do udzielenia Ci pomocy i wsparcia w przypadku wystąpienia CyberZdarzenia;
    c. udzieleniu pomocy i jeśli to możliwe, reprezentowaniu Cię w procedurach reklamacyjnych, w sytuacji utraty przez Ciebie dostępu do Twoich kont w Serwisach („Serwisy"), z wyłączeniem serwisów bankowości elektronicznej;
    d. prowadzeniu bieżącej działalności edukacyjnej w zakresie bezpieczeństwa w sieci poprzez zdalne informowanie Cię, w tym za pomocą e-maila lub Komunikatora, m.in. o aktualnych zagrożeniach, dotyczących urządzeń końcowych oraz o sposobach zabezpieczenia się przed nimi.

IV. Kto i jak może korzystać z usługi CyberRescue?

1. Z Usługi CyberRescue może skorzystać osoba fizyczna, która spełnia wszystkie poniższe warunki:
    a. ma pełną zdolność do czynności prawnych,
    b. posiada kod, udostępniony przez Bank
    c. przyzna CyberRescue prawo do przesyłania komunikatów informacyjno-promocyjnych Banku z zakresu bezpiecznego bankowania i cyberbezpieczeństwa. (Ta zgoda może zostać wycofana w każdej chwili, co jednak uniemożliwi dalsze korzystanie z Usługi CyberRescue).

2. Skorzystać z Usługi możesz wyłącznie po spełnieniu wszystkich poniższych kroków:

Składasz wniosek o Usługę CyberRescue	● Odpowiedni Wniosek udostępnia Bank ● Wniosek znajduje się w infrastrukturze informatycznej CyberRescue.
⇩	
Podajesz dane, niezbędne do zawarcia Umowy i świadczenia Usługi	● Podajesz niezbędne dane: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu, kod. Zakres ich ochrony określa Polityka Prywatności CyberRescue. Znajdziesz ją na stronie www.cyberrescue.me
⇩	
Zawierasz Umowę	● Składasz wszystkie wymagane oświadczenia. ● Zapoznajesz się z tym Regulaminem i go akceptujesz. ● Składasz oświadczenie woli o zawarciu Umowy poprzez skuteczne wysłanie formularza, tj. klikając "Prześlij" na stronie zawierającej Wniosek. ● Umowę o świadczenie Usługi CyberRescue zawierasz na czas określony, trwający od momentu złożenia oświadczenia o zawarciu Umowy do 31 grudnia 2026 r. ● Jeżeli Bank zdecyduje się na przedłużenie oferty Usługi CyberRescue, Umowa może zostać automatycznie przedłużona na takich samych warunkach na kolejny okres. Nie poniesiesz za to dodatkowych kosztów.

V. 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 wysłać:
    a. w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Zachodnia 70, 90-403 Łódź
    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 powszechnie obowiązujące przepisy.
5. Wypowiedzenie Umowy otrzymasz e-mailem.

VI. 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 nr 1 do tego Regulaminu).
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy możesz wysłać:
    a. w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Zachodnia 70, 90-403 Łódź
    b. w formie elektronicznej 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 zawarłeś Umowę do dnia, w którym od niej odstąpiłeś.

VII. Jaką pomoc uzyskasz w przypadku CyberZdarzenia?

1. Możesz zgłosić CyberRescue każde CyberZdarzenie:
    a. wysyłając do nas wiadomość Komunikatorem,
    b. wysyłając e-mail na adres: help@cyberrescue.me,
    c. dzwoniąc na numer 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 przejęcie dostępu do Twojego rachunku bankowego. W takich przypadkach skontaktuj się bezpośrednio z Bankiem.
5. W zgłoszeniu określasz jak CyberRescue ma przekazać Ci odpowiedź (Komunikator, e-mail, telefon).
6. Możesz upoważnić CyberRescue do reprezentowania Cię w postępowaniach reklamacyjnych. Wzór potrzebnego pełnomocnictwa dla CyberRescue znajdziesz w załączniku nr 3 do Regulaminu.
7. CyberRescue przechowuje zgłoszenie przez 1 rok, liczony od końca roku kalendarzowego, w którym je przesłałeś.

VIII. Jaką pomoc uzyskasz w przypadku utraty dostępu do konta w serwisach?

1. CyberRescue udziela wsparcia, gdy stracisz dostęp do konta w Serwisach, z wyjątkiem serwisów 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:
        i. historię logowania, w tym również historię logowania na konkretnych urządzeniach,
        ii. informacje dotyczące zakupów w aplikacjach
        iii. historię wysłanych wiadomości,
        iv. 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 serwisach 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 nr 3 do Regulaminu.

IX. Jak możesz złożyć Reklamację?

1. Możesz złożyć reklamację do CyberRescue, jeśli uważasz, że nie wykonaliśmy usługi CyberRescue lub wykonaliśmy ją niewłaściwie.
2. Możesz złożyć reklamację do CyberRescue, jeśli uważasz, że nie wykonaliśmy usługi CyberRescue lub wykonaliśmy ją niewłaściwie.
3. Reklamację Usługi CyberRescue możesz złożyć:
    a. w formie pisemnej na adres CyberRescue Sp. z o.o. ul. Zachodnia 70, 90-403 Łódź
    b. w formie elektronicznej za pośrednictwem Komunikatora w ramach Usługi CyberRescue,
    c. w formie elektronicznej, wysyłając wiadomość na adres: help@cyberrescue.me,
    d. telefonicznie na numer 600 112 112 (połączenie płatne według stawek właściwego operatora telekomunikacyjnego),
4. Mamy 30 dni, aby rozpatrzyć Twoją reklamację. Odpowiedź otrzymasz w formie elektronicznej.
5. Możemy poprosić Cię o dodatkowe wyjaśnienia, informacje lub dokumenty, dotyczące reklamacji.

X. Jak chronimy Twoje dane osobowe?

1. CyberRescue może udostępnić Bankowi Twoje dane w bezpiecznej, zaszyfrowanej formie, żeby potwierdzić Twoje uprawnienia do korzystania z Usługi CyberRescue.
2. Szczegółowe zasady przetwarzania i ochrony Twoich danych osobowych, przetwarzanych przez Bank na powyższej podstawie, 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: https://cyberrescue.me/daneosobowe/

XI. Kiedy może się zmienić Regulamin?

1. W okresie obowiązywania Umowy CyberRescue może z ważnych przyczyn zmieniać 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.

XII. Postanowienia końcowe

1. Regulamin obowiązuje od dnia 17.11.2026 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 e-mail, który wskazałeś we Wniosku.
5. Jesteś zobowiązany od razu powiadomić CyberRescue, jeśli zmieniłeś: imię, nazwisko, numer telefonu komórkowego, adres e-mail lub inne dane, które podałeś 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.

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.