

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI CYBEROCHRONA+ (obowiązuje od 13.09.2023)

I. Co znajdziesz w Regulaminie?

1. W Regulaminie znajdziesz zasady, na których CyberRescue sp. z o.o. świadczy dla Ciebie usługę CyberOchrona+.
2. Aktualny Regulamin jest dostępny w formie pliku PDF na stronach internetowych: www.cyberrescue.me, www.mbank.pl/indywidualny/uslugi/uslugi/cyber-rescue/.
3. Regulamin obowiązuje konsumentów oraz osoby fizyczne, którzy są klientami mBanku.
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 mBanku, który zawiera Umowę.

II. Poznaj definicje zwrotów, których często używamy w Regulaminie

CyberRescue	spółka CyberRescue sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Modlińskiej 129/U10, powiązana z mBank S.A. i należąca do grupy kapitałowej mBanku. Dane rejestrowe: <ul style="list-style-type: none">• KRS 0000767083, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego• NIP 524-288-08-17, REGON 382315147• kapitał zakładowy 499 980 zł, wpłacony w całości.
mBank	mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Prostej 18. Dane rejestrowe: <ul style="list-style-type: none">• KRS 0000025237, wpis do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego• NIP: 526-021-50-88• kapitał zakładowy, stan na 01.01.2023 r., 169.773.980 złotych, wpłacony w całości.
Regulamin CyberRescue	regulamin świadczenia usługi CyberRescue
Regulamin CyberOchrona+	regulamin świadczenia usługi CyberOchrona+
Regulamin obsługi klientów	regulamin obsługi klientów w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.
usługa CyberOchrona+	płatna usługa, którą CyberRescue świadczy w dwóch rodzajach (opis w rozdziale IV)
usługa CyberRescue	bezpłatna usługa, którą CyberRescue świadczy na podstawie „Regulaminu świadczenia usługi CyberRescue”
Umowa	umowa o świadczenie usługi CyberOchrona+

W sekcjach oznaczonych symbolem informacji ⓘ dodatkowo objaśniamy zapisy Regulaminu.

III. Kto i jak może korzystać z usługi CyberOchrona+?

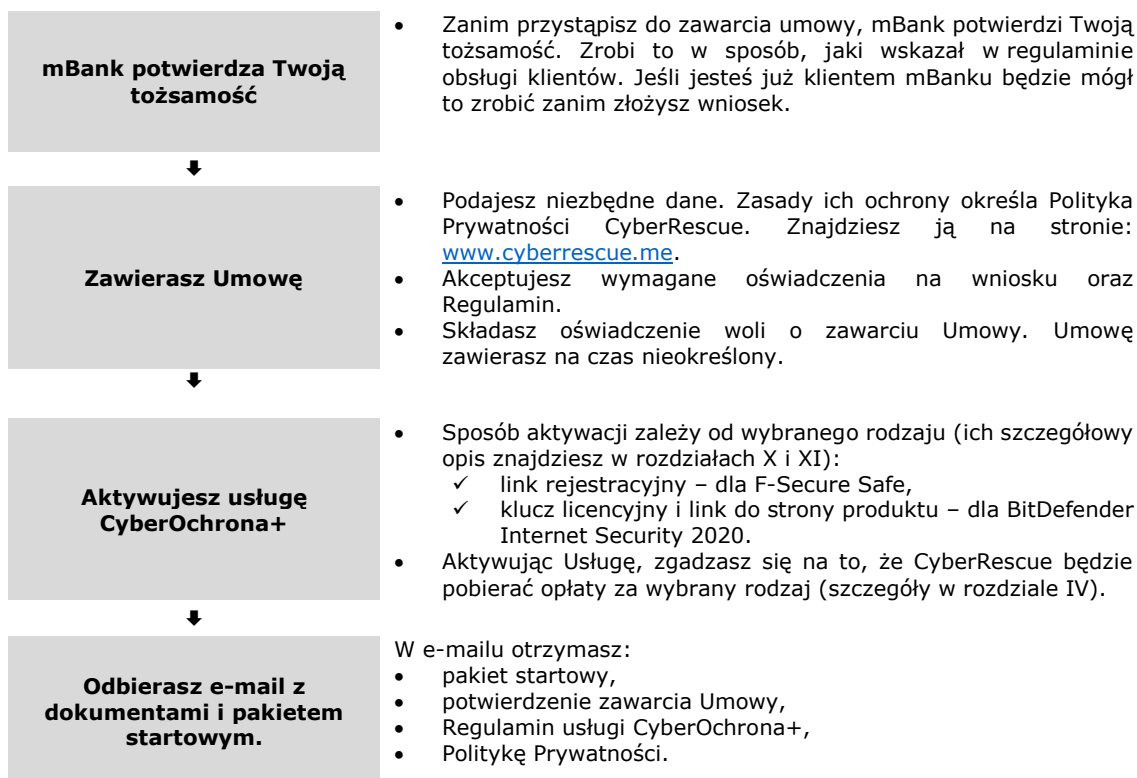
1. Z usługi może korzystać osoba fizyczna, która spełnia wszystkie te warunki:
 - ma lub otworzy konto indywidualne w mBanku,
 - ma pełną zdolność do czynności prawnych,
 - zawarła Umowę.
2. Skorzystać z usługi możesz w kilku krokach:

**Składasz wniosek o usługę
CyberOchrona+**



Możesz to zrobić:

- na stronie internetowej mBanku:
<https://www.mbank.pl/indywidualny/uslugi/uslugi/cyber-rescue/>
- w placówce mBanku,
- na mLinii.



IV. Jakie rodzaje usługi CyberOchrona+ możesz wybrać i ile to kosztuje?

- Możesz wybrać jeden z dwóch programów antywirusowych (F-Secure SAFE lub BitDefender Internet Security 2020) dla 1 lub 3 urządzeń.
- Szczegóły opłat znajdziesz w tabelce:

Program antywirusowy	Liczba urządzeń	Koszt
F-Secure SAFE	1	5,00 zł brutto/miesiąc
	3	9,00 zł brutto/miesiąc
BitDefender Internet Security 2020	1	79,00 zł brutto/rok
	3	129,00 zł brutto/rok

- CyberRescue pobiera opłaty za usługę automatycznie z Twojego konta w mBanku za miesiąc lub rok - w zależności od programu, który wybrałeś:

Program antywirusowy	Kiedy CyberRescue pobiera opłaty?	Co stanie się, jeśli w dniu pobrania na Twoim rachunku nie będzie pieniędzy na opłatę?
F-Secure SAFE	<ul style="list-style-type: none"> pierwsza opłata - z góry dla pierwszego miesiąca korzystania z usługi CyberOchrona+ kolejne - co miesiąc, za każdy kolejny miesiąc po uruchomieniu usługi CyberOchrona+ 	CyberRescue podejmie jeszcze dwie próby pobrania opłaty w odstępie tygodnia. Jeśli w tym czasie nie zasilisz konta, stracisz dostęp do usługi CyberOchrona+ w wybranym wariantcie. Dostęp do usługi CyberRescue będzie nadal dla Ciebie aktywny.
BitDefender Internet Security 2020	<ul style="list-style-type: none"> z góry za rok użytkowania 	Nie aktywujesz usługi, jeśli w dniu złożenia wniosku na Twoim koncie nie będzie pieniędzy.

- Gdy wnioskujesz o usługę CyberOchrona+, możesz wybrać jeden ze scenariuszy:

Opcje dostępne we wniosku	F-Secure SAFE	BitDefender Internet Security 2020
aktywujesz usługę CyberOchrona+, gdy nie korzystasz jeszcze z usługi CyberRescue	TAK	TAK

aktywujesz usługę CyberOchrona+, gdy korzystasz już z usługi CyberRescue	TAK	TAK
zmieniasz liczbę urządzeń (oznacza to zmianę abonamentu za usługę CyberOchrona+)	TAK	NIE
rezygnujesz z usługi CyberOchrona+ (możesz dalej korzystać z usługi CyberRescue)	TAK	TAK
całkowicie rezygnujesz z usług świadczonych przez CyberRescue (więcej w rozdziale VI)	TAK	TAK

V. Kto i kiedy może wypowiedzieć Umowę?

1. Możesz rozwiązać Umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Dalej będziesz mógł korzystać z bezpłatnej usługi CyberRescue.
2. Jeżeli wypowiedzisz umowę po pobraniu opłaty przez CyberRescue, nie otrzymasz zwrotu pieniędzy.
3. CyberRescue może wypowiedzieć Umowę:
 - z miesięcznym wypowiedzeniem,
 - ze skutkiem natychmiastowym – jeśli naruszasz postanowienia Regulaminu, w szczególności, gdy dopuszczasz się działań zabronionych lub świadomie podajesz CyberRescue nieprawdziwe informacje.
4. Wypowiedzenie Umowy otrzymasz e-mailem.

Działania zabronione to takie, które naruszają:

- powszechnie obowiązujące przepisy,
- postanowienia regulaminów serwisów społecznościowych i innych serwisów, które wymagają dodatkowego uwierzytelnienia,
- postanowienia innych podmiotów, z których usług korzystasz.

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 uzna się za niezawartą.
2. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, złóż oświadczenie o odstąpieniu od Umowy (załącznik nr 1 do tego Regulaminu). Wzór formularza odstąpienia od Umowy nie jest obowiązkowy.
3. CyberRescue od razu (najpóźniej w następny dzień roboczy) potwierdzi, pisemnie lub na innym trwałym nośniku, że otrzymał Twoje oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
4. CyberRescue niezwłocznie usunie Twoje dane, które pozyskał od dnia, w którym zawarłeś Umowę do dnia, w którym od niej odstąpiłeś.

VII. Jakie wsparcie techniczne zapewnia CyberRescue?

1. CyberRescue zapewnia pełne wsparcie związane z rejestracją, aktywacją i instalacją usługi.
2. CyberRescue może poprosić Cię o dodatkowe informacje, dotyczące ewentualnych problemów związanych z usługą.
3. W zgłoszeniu określasz, jak CyberRescue ma przekazać Ci odpowiedź.
4. Odpowiedź na swoje zgłoszenie otrzymasz do 72 godzin. Termin ten może wydłużyć się do czasu, gdy CyberRescue uzyska od Ciebie dodatkowe informacje o problemach z usługą.
5. CyberRescue przechowuje zgłoszenie przez 2 lata od końca roku kalendarzowego, w którym je zgłosiłeś.

VIII. Jak możesz złożyć reklamację?

1. Możesz złożyć reklamację do CyberRescue, jeśli uważasz, że CyberRescue nie wykonał usługi CyberOchrona+ lub wykonał ją niewłaściwie.
2. CyberRescue ma 30 dni, aby rozpatrzyć Twoją reklamację. Odpowiedź otrzymasz w formie elektronicznej (szczegóły określasz w zgłoszeniu).

- CyberRescue może poprosić Cię o dodatkowe wyjaśnienia, informacje lub dokumenty dotyczące reklamacji.
- Możesz złożyć reklamację w mBanku, jeżeli dotyczy ona systemu wnioskowego lub pobierania opłat.
mBank rozpatrzy reklamację na zasadach opisanych w Regulaminie przyjmowania i rozpatrywania reklamacji w ramach bankowości detalicznej mBanku S.A.

IX. Gdzie i co załatwisz?

	pisemnie	telefonicznie*	e-mail	Messenger
wsparcie techniczne	NIE	TAK 600 112 112	TAK help@cyberrescue.me	TAK
odstąpienie od Umowy	TAK CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa	NIE	NIE	NIE
wypowiedzenie Umowy		NIE	NIE	

*Połączenie płatne według stawek Twojego operatora.

X. F-Secure SAFE – funkcje, sposób aktywacji, wymagania techniczne

- Najważniejsze funkcje programu to:
 - zabezpieczenie urządzeń klienta przed złośliwym oprogramowaniem i potencjalnie niepożądanymi aplikacjami (m.in. przed wirusami, końmi trojańskimi, oprogramowaniem szpiegowskim i atakami typu ransomware),
 - ochrona prywatności i tożsamości klienta przed szkodliwymi witrynami i aplikacjami, które szpiegują, wykradają informacje osobiste lub powodują uszkodzenie urządzenia,
 - bezpieczne przeglądanie sieci,
 - bezpieczeństwo dzieci w Internecie (specjalna platforma do zdalnego zarządzania profilem ochrony dziecka),
 - ochrona połączenia z bankowością internetową,
 - łatwa lokalizacja zgubionego lub skradzionego urządzenia,
 - łatwy i szybki sposób ochrony wszystkich urządzeń.
- Aby aktywować program:
 - odbierz od CyberRescue e-mail z linkiem rejestracyjnym. Link przeniesie Cię na stronę produktu,
 - wprowadź swoje imię i e-mail, którego używasz. To wystarczy, aby utworzyć konto i otrzymać do niego dostęp,
 - z poziomu konta pobierz wybrany pakiet i zainstaluj go na wybranym/ch urządzeniu/ach.
- Program wymaga połączenia internetowego. Inne wymagania techniczne dla wersji 17.x znajdziesz w tabeli:

Funkcje	PC	Mac	Android	iOS
System operacyjny	Windows 10 Windows 8.1, 8, 8 Pro Windows 7 SP1	macOS 10.14 (Mojave) macOS 10.13 (High Sierra) macOS 10.12 (Sierra)	Android 5.0 – 9.0 API poziomu 21 lub wyższego	iOS 11-12
Wymagania sprzętowe	<ul style="list-style-type: none"> procesor Intel Pentium 4 lub równoważny 1,2 GB wolnego miejsca na dysku pamięć (RAM): 1 GB lub więcej włączony Javascript (aktywne blokowanie stron) 	<ul style="list-style-type: none"> procesor Intel, 250 MB wolnego miejsca na dysku pamięć (RAM): 1 GB lub więcej 	ok. 70 MB miejsca w pamięci masowej (łącznie z przeglądarką Safe Browser)	10 MB miejsca w pamięci masowej

XI. BitDefender Internet Security 2020 – funkcje, sposób aktywacji, wymagania techniczne

1. Najważniejsze funkcje programu to:
 - podstawowa ochrona antywirusowa bazująca na sygnaturach oraz zaawansowana ochrona w postaci monitorowania działania systemu i blokowania podejrzanych aplikacji, dodatkowo naprawa plików zaszyfrowanych przez ransomware, blokowanie aplikacji próbujących szyfrować pliki;
 - możliwość sprawdzania bezpieczeństwa sieci Wifi, z którą łączy się klient, dbanie o aktualność systemu operacyjnego i zainstalowanych aplikacji, sprawdzanie, czy w systemie stosujemy silne hasła;
 - możliwość filtrowania przychodzącego i wychodzącego ruchu sieciowego, generowanego na urządzeniu poprzez zezwalanie bądź odmawianie zezwolenia na komunikację sieciową dla poszczególnych programów;
 - antyspam: ułatwienie zarządzania zawartością skrzynki email z poziomu programu pocztowego - automatyczna selekcja spamu, możliwość dodania konkretnych adresów do lokalnej listy spamerów, automatyczne wrzucanie do spamu wiadomości pisanych za pomocą nietypowych alfabetów (alfabety azjatyckie bądź cyrylica);
 - zapobieganie zagrożeniom online (phishing i wykorzystanie luk w ochronie komputera);
 - bezpieczeństwo plików: dodatkowa ochrona dla plików w profilu użytkownika, poprzez ustalenie aplikacji uprawnionych do ich modyfikacji oraz ostrzeganie użytkownika, gdy jakiś program próbuje dokonać modyfikacji w pliku znajdującym się w folderze chronionym;
 - ochrona prywatności w postaci menedżera haseł, ochrony danych, szyfrowania plików, ochrony audio i video (w tym ochrona kamery internetowej i mikrofonu);
 - zapewnienie dedykowanej przeglądarki do wykonywania operacji bankowych z dodatkową warstwą ochrony przed szkodliwymi skryptami umieszczonymi na stronach;
 - opcja kontroli rodzicielskiej oraz anti-trackera (blokowanie trackerów, zbierających dane o przeglądanych przez klienta stronach).
2. Aby aktywować program:
 - odbierz od CyberRescue e-mail z kluczem licencyjnym i linkiem do strony produktu. Link przeniesie Cię na stronę produktu;
 - wprowadź dowolną nazwę konta oraz e-mail, którego używasz. Ustal własne hasło;
 - z poziomu konta wybierz opcję aktywacji subskrypcji i zainstaluj wybrany pakiet na Twoim/Twoich urządzeniu/ach.
3. Licencja programu BitDefender Internet Security 2020 nie odnawia się po upływie roku.
4. Program wymaga połączenia internetowego. Inne wymagania techniczne znajdziesz w tabeli:

Wymagania techniczne	
Wymagania sprzętowe	<p><u>minimalne:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • procesor Dual Core 1.6 GHz • pamięć (RAM): 1 GB • 1,5 GB wolnego miejsca na dysku <p><u>zalecane:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • procesor Intel CORE 2 Duo (2 GHz) lub równoważny • pamięć (RAM): 2 GB • 2 GB wolnego miejsca na dysku
System	Microsoft Windows 7(SP1), Microsoft Windows 8, Microsoft Windows 8.1, Microsoft Windows 10
Przeglądarka	Internet Explorer 10 lub wyższa
Program integruje się z:	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome wersja 34 bądź wyższa • Mozilla Firefox wersja 30 bądź wyższa • Skype wersja 6.3 bądź wyższa • Thunderbird wersja 14 bądź wyższa • Outlook 2007, 2010, 2013

XII. Odpowiedzialność

1. mBank nie ponosi odpowiedzialności za prawidłowość działania oraz skuteczność działania usługi CyberOchrona+.
2. CyberRescue nie odpowiada za to, że:

- nie wykonał usługi CyberOchrona+ lub wykonał ją nienależycie z powodu z siły wyższej, tj. okoliczności, na które CyberRescue nie miał wpływu, mimo zachowania należytej staranności,
 - nie mogłeś skorzystać z usługi CyberOchrona+ z powodu siły wyższej, tj. katastrofy, działania wojenne, ataki terrorystyczne, strajki, rozruchy i zamieszki.
3. Zakupienie i instalacja usługi CyberOchrona+ nie zwalnia Ciebie z obowiązku bezpiecznego korzystania ze sposobów dostępu do mBanku, które mBank opisał w regulaminie obsługi klientów.

XIII. Kiedy może się zmienić Regulamin?

1. CyberRescue może zmieniać regulamin z ważnych powodów i w zakresie, który wynika z tych powodów. Ważnymi powodami są:
- wprowadzenie, zmiana lub uchylenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,
 - wydanie, zmiana lub uchylenie przez uprawnione krajowe lub europejskie organy nadzorujące działalność banku rekomendacji, zaleceń lub stanowisk, które dotyczą banku, a także wydanie orzeczeń sądowych lub orzeczeń organów administracji publicznej, które dotyczą banku – z których wynika obowiązek lub uprawnienie banku do zmiany treści stosunku prawnego z klientem,

Organami nadzorującymi działalność banku są:

- Komisja Nadzoru Finansowego,
- Narodowy Bank Polski,
- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- organy Krajowej Administracji Skarbowej,
- organy i instytucje Unii Europejskiej oraz
- organy władzy i administracji publicznej.

- konieczność dostosowania się do zmian w systemie informatycznym CyberRescue, wynikających z: rozwoju technologicznego, technicznego lub informatycznego banku lub naszych dostawców rozwiązań informatycznych, bez których nie możemy oferować i obsługiwać naszych produktów i usług.

Jak otrzymasz informację o zmianie?



Informację o zmianach otrzymasz e-mailem (lub w inny sposób, który wskazałeś we wniosku).

Kiedy otrzymasz informację o zmianie?



CyberRescue przekaze informację do 14 dni przed datą wejścia w życie zmian.

Co z tego wynika?

Jeśli przed proponowaną datą wejścia w życie zmian:

- złożysz pisemne oświadczenie, że nie akceptujesz zmian, Umowa rozwiązuje się w trybie natychmiastowym,
- nie oświadczysz pisemnie, że nie akceptujesz proponowanych zmian, CyberRescue uzna, że wyrażasz na nie zgodę.

2. Nazwa usługa "CyberOchrona+" może zostać zmieniona, nie wymaga to zmiany zawartej przez Ciebie Umowy.

XIV. Postanowienia końcowe

1. Do zawarcia oraz wykonywania Umowy stosuje się prawo polskie.
2. CyberRescue będzie porozumiewać się z Tobą w języku polskim.
3. Korespondencję od CyberRescue będziesz otrzymywać na adres e-mail, który wskazałeś we wniosku.
4. Jesteś zobowiązany od razu powiadomić CyberRescue, jeśli zmieniłeś: imię, nazwisko, numer telefonu komórkowego, adres e-mail lub inne danych, które podałeś CyberRescue.