

# Regulamin Usługi Pakiet bezpieczeństwa dla Abonentów Play

Ten regulamin obowiązuje od 25.11.2021r. do odwołania

## I. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia i definicje będą miały poniżej przedstawione znaczenie:

1. **Abonent Play** – podmiot będący stroną umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 w ramach oferty abonamentowej (postpaid), który posiada aktywną kartę SIM w sieci Play;
2. **Allot** – Allot Ltd. spółka prawa angielskiego z siedzibą w Izraelu, 22 Hangar Street, Hod Hasharon 4501317, podmiot udzielający P4 licencji umożliwiającej świadczenie Usługi Bezpieczny internet oraz z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus z prawem do udzielania licencji umożliwiającej korzystanie z Usługi na rzecz Użytkowników Usługi, partner P4;
3. **Aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus** - aplikacja mobilna instalowana w pamięci Urządzenia niezbędna do korzystania z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus, dostępna tylko na Urządzeniach z systemem Android i iOS;
4. **Aplikacja mobilna Play24** – aplikacja, dzięki której możesz korzystać z Play24 za pomocą telefonu komórkowego lub innego urządzenia. Możesz ją pobrać przez stronę [www.play.pl](http://www.play.pl) lub w inny wskazany sposób. Aplikacja mobilna Play24 dostępna jest na Urządzenia z systemem operacyjnym Android lub iOS;
5. **CyberRescue** – podmiot świadczący Usługę Czat z Cyber Ekspertem: 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, partner P4;
6. **Numer telefonu**– unikalny numer telefonu Abonenta w sieci Play przypisany do karty SIM;
7. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta Play wobec P4 z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz innych usług;
8. **Oplata Abonamentowa** – opłata za Usługę, naliczana z góry w każdym Okresie Rozliczeniowym, z wyłączeniem okresu Try & Buy;
9. **Play / P4** – P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi: 48.856.500,- złotych, operator sieci Play, telefon do Biura Obsługi Klienta: +48 790500500, adres e-mail: [ok@pomocplay.pl](mailto:ok@pomocplay.pl);
10. **Regulamin** – niniejszy regulamin Usługi;
11. **Try & buy** – jednorazowa promocja dla Abonentów Play, którzy po raz pierwszy uruchomią Usługę. W ramach promocji Try & buy Użytkownicy Usługi zwolnieni są z obowiązku zapłaty Opłaty Abonamentowej przez dni pozostałe do zakończenia pierwszego Okresu Rozliczeniowego oraz przez cały kolejny Okres Rozliczeniowy;
12. **Urządzenie** – tablet, smartfon, router lub inne urządzenie mobilne, które służy do transmisji danych za pomocą znajdującej się w nim karty SIM aktywnej w sieci Play;
13. **Usługa/ Pakiet bezpieczeństwa** – usługa świadczona przez P4 na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w ramach której P4 umożliwi Abonentom Play dostęp do usług zwiększających bezpieczeństwo Użytkownika Usługi w Internecie. W ramach Pakietu bezpieczeństwa Abonenci Play otrzymują dostęp do Usługi Bezpieczny internet, Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus oraz Usługi Czat z Cyber Ekspertem.
14. **Usługa Bezpieczny internet** – usługa wchodząca w skład Pakietu bezpieczeństwa świadczona przez P4, której szczegółowy opis zawarty jest Załączniku nr 1 do Regulaminu;
15. **Usługa Bezpieczne Wi-Fi i antywirus** – usługa wchodząca w skład Pakietu bezpieczeństwa świadczona przez P4, której szczegółowy opis zawarty jest w Załączniku nr 2 do Regulaminu;
16. **Usługa Czat z Cyber Ekspertem** – usługa wchodząca w skład Pakietu bezpieczeństwa świadczona przez Cyber

Rescue, której szczegółowy opis zawarty jest w Regulaminie Usługi Czat z Cyber Ekspertem stanowiącym Załącznik nr 3 do Regulaminu;

17. **Użytkownik Usługi** – Abonent Play korzystający z Usługi.

## II. Czym jest Pakiet bezpieczeństwa?

1. Pakiet bezpieczeństwa jest to pakiet usług zwiększających poziom bezpieczeństwa Twojego Urządzenia przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z Internetu takimi jak: phishing, ransomware czy malware.
2. Usługi, do których otrzymujesz dostęp w ramach Pakietu bezpieczeństwa to:
  - a) Usługa Bezpieczny internet;
  - b) Usługa Bezpieczne Wi-Fi i antywirus;
  - c) Usługa Czat z Cyber Ekspertem.
3. Jako Użytkownik Usługi możesz zarządzać Usługą w Aplikacji mobilnej Play24 m.in.:
  - a) sprawdzić cykliczne raporty bezpieczeństwa, które pokazują ile i jakie zagrożenia zostały zablokowane;
  - b) dowiedzieć się więcej jak działają usługi, które otrzymujesz w ramach Pakietu bezpieczeństwa;
  - c) aktywować Usługę Bezpieczne Wi-Fi i antywirus oraz Usługę Czat z Cyber Ekspertem.
4. Za korzystanie ze wszystkich usług wchodzących w skład Pakietu bezpieczeństwa zapłacisz tylko jedną opłatę (tj. Opłatę Abonamentową).
5. Szczegóły usług świadczonych w ramach Pakietu Bezpieczeństwa są opisane w Załącznikach do niniejszego Regulaminu.

## III. Aktywacja Usługi

1. Usługę możesz aktywować jeśli jesteś Abonentem Play w ramach jednej z następujących taryf: Solo S, Solo M, Solo L, Grupa S, Grupa M, Grupa L, SIM Biznes Start, SIM Biznes BOX, Sim Biznes BOX PRO, Biznes Start – karta do internetu, Biznes BOX – internet do biura, Biznes BOX PRO – internet do biura, Play Internet Homebox 5G, Solo S II, Solo M 5G, Solo L 5G, Solo Homebox 5G, Grupa S II, Grupa M 5G, Grupa L 5G, Grupa Homebox 5G, Play Internet, Play Internet 5G, Play Internet XL 5G, SIM S dodatkowa dla Firm, SIM S dla Firm, SIM M dla Firm, SIM L dla Firm, S dla Firm – karta do internetu, M dla Firm – internet do biura, L dla Firm – internet do biura, Play Internet Homebox, Solo Play S, Solo Play M, Solo Play Homebox, Solo Play L, Grupa Play S, Grupa Play M, Grupa Play Homebox, Grupa Play L. z wyłączeniem:
  - a) ofert typu karta zapasowa, karta grupowa w ofertach grupowych,
  - b) oferty internetu elastycznego
  - c) innych przypadków wskazanych w Twojej umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych, w szczególności w regulaminie Oferty Promocyjnej.
2. P4 ma prawo aktualizować i zmieniać dostępność Usługi dla wybranych taryf, w szczególności w przypadku oferowania nowych oraz wycofywania nieaktualnych taryf. Aby upewnić się czy Usługa jest dla Ciebie dostępna, zaloguj się na swoje konto w Aplikacji mobilnej Play24 i zobacz czy Usługa jest dostępna do aktywacji.
3. Możesz zamówić Usługę w następujący sposób:
  - a) wysyłając SMS na darmowy numer 233 o treści START (lub każdej innej zawartej w materiałach reklamowych dotyczących Usługi), albo
  - b) logując się do Aplikacji mobilnej Play24 na dane konto Numeru telefonu w sieci Play i zamawiając Usługę po przejściu do zakładki Bezpieczeństwo w sieci, Pakiet bezpieczeństwa albo
  - c) w Punkcie Sprzedaży sieci Play, albo
  - d) dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta sieci Play.
4. Aktywacja Usługi następuje w przeciągu 24 godzin od momentu przyjęcia zamówienia Usługi, w tym czasie P4 wyśle do Ciebie wiadomość SMS zawierającą potwierdzenie aktywacji Usługi (rozpoczęcie jej świadczenia).
5. Aktywując Usługę, zawierasz jednocześnie odrębną umowę o korzystanie z Usługi Czat z Cyber Ekspertem z Cyber Rescue.
6. Na jednym Numerze telefonu możesz aktywować tylko jeden Pakiet bezpieczeństwa.

7. Żeby aktywować i korzystać z Pakietu bezpieczeństwa, Twoje Usługi Telekomunikacyjne nie mogą być zawieszane.
8. W przypadku gdy zamawiasz Pakiet bezpieczeństwa w trakcie zawierania na odległość umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez P4 przed upływem terminu odstąpienia od ww. umowy, rozpoczęcie świadczenia Usługi nastąpi z chwilą aktywacji usług telekomunikacyjnych, tj. 15-ego dnia od daty zawarcia ww. umowy (do tego czasu możesz odstąpić zarówno od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jak i od umowy o świadczenie Usługi zgodnie z rozdziałem VIII Regulaminu).
9. Zamawiając Usługę akceptujesz warunki licencji opisane w rozdziale II Załącznika nr 1 i w rozdziale IV Załącznika nr 2 do niniejszego Regulaminu.

## IV. Dezaktywacja Usługi

1. Dezaktywacji Usługi możesz dokonać :
  - a) wysyłając SMS na darmowy numer 233 o treści STOP (lub każdej innej zawartej w materiałach reklamowych dotyczących Usługi), albo
  - b) logując się do Aplikacji mobilnej Play24 na dane konto Numeru telefonu w sieci Play i wybierając dezaktywację Usługi po przejściu do zakładki Bezpieczeństwo w sieci, Pakiet bezpieczeństwa, albo
  - c) w Punkcie Sprzedaży sieci Play, albo
  - d) dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta sieci Play.
2. Dezaktywacja Usługi następuje w ciągu 24 godzin od momentu przyjęcia zlecenia dezaktywacji Usługi przez P4. Dezaktywacja Usługi zostanie potwierdzona wiadomością SMS przesłaną przez P4.
3. Jeżeli mimo otrzymania wezwania do zapłaty, opóźniasz się z zapłatą za Usługę przez okres dłuższy niż 30 dni, możemy wyłączyć Ci Usługę.
4. Umowa o świadczenie Usługi wygasa w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4 dla Numeru telefonu, dla którego aktywowana była Usługa.
5. Po dezaktywacji Usługi utracisz dostęp do wszystkich usług dostępnych w ramach Pakietu bezpieczeństwa.

## V. Opłata Abonamentowa

1. Opłatę Abonamentową za korzystanie z Usługi naliczamy z góry (z wyłączeniem okresu „Try & Buy”), zgodnie z Twoim Okresem Rozliczeniowym i przedstawiamy ją na Twoim Rachunku Telekomunikacyjnym. Termin płatności podany jest na danym Rachunku Telekomunikacyjnym.
2. Wysokość miesięcznej Opłaty Abonamentowej za dostęp do Usługi wynosi **10 zł** z VAT.
3. Opłatę Abonamentową za Usługę pobieramy nawet jeżeli nie korzystasz z wszystkich usług dostępnych w Pakiecie bezpieczeństwa.
4. Zapewniamy Ci możliwość przetestowania Usługi na zasadzie promocji „**Try & buy**”, polegającej na tym, że jeżeli uruchamiasz Usługę po raz pierwszy, to jesteś zwolniony z obowiązku zapłaty Opłaty Abonamentowej za Usługę przez **dni pozostałe do zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w trakcie którego aktywowałeś Usługę oraz przez cały kolejny Okres Rozliczeniowy**. Po upływie tego okresu rozpoczyna się naliczanie Opłaty Abonamentowej w wysokości wskazanej w ust. 2 powyżej.
5. Okres promocji „Try & buy” oraz wysokość Opłaty Abonamentowej mogą być inne, jeśli tak określono w odrębnym regulaminie promocji.
6. Nie możesz skorzystać z promocji „Try & buy”, jeżeli co najmniej raz aktywowałeś i dezaktywowałeś Usługę. Jeżeli ponownie aktywujesz Usługę, Opłatę Abonamentową za nią pobierzemy z góry, proporcjonalnie do liczny dni, które pozostały do końca Twojego Okresu Rozliczeniowego, w którym aktywowałeś Usługę. Następne Opłaty Abonamentowe będziemy pobierać zgodnie z postanowieniami ust. 1-2 powyżej.
7. Jeżeli nie dezaktywujesz Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym, dostęp do Usługi będzie odnawiany co miesiąc, pierwszego dnia każdego Okresu Rozliczeniowego i pobierana będzie Opłata Abonamentowa w wysokości wskazanej w ust. 2 powyżej.
8. Opłatę Abonamentową naliczymy Ci za cały Okres Rozliczeniowy, nawet jeśli dezaktywujesz Usługę w jego trakcie.

## VI. Ochrona danych osobowych

1. P4 jest administratorem, w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, w odniesieniu do danych osobowych Użytkowników Usługi Pakiet bezpieczeństwa.
2. Masz prawo dostępu do treści swoich danych, ich sprostowania lub usunięcia, prawo do sprzeciwu, do ograniczenia przetwarzania, do przenoszenia swoich danych lub do tego, by nie podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu oraz prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, w przypadku wątpliwości, czy P4 prawidłowo przetwarza dane. Pełna treść obowiązku informacyjnego znajdziesz na stronie [www.play.pl/oi](http://www.play.pl/oi).
3. P4 powierzył Allot, w trybie art. 28 ust. 3 RODO, przetwarzanie danych osobowych Użytkowników Usługi w zakresie i w celu niezbędnym do świadczenia Usługi Pakiet bezpieczeństwa.
4. Możemy przekazać Allot Twoje dane osobowe, o ile będzie to niezbędne w celu uruchomienia lub świadczenia Usługi lub w celu obsługi zamówień, zgłoszeń, rozliczeń, zapytań i reklamacji oraz udzielania wyjaśnień uprawnionym organom związanych z Usługą.
5. W celu zawarcia i wykonywania odrębnej umowy łączącej Cię z CyberRescue – podmiotem świadczącym Usługę Czat z Cyber Ekspertem, przekazujemy mu Twoje dane, które obejmują:
  - a) adres e-mail;
  - b) numer telefonu, do którego będzie przypisany Pakiet bezpieczeństwa;
  - c) dzień początku Okresu Rozliczeniowego.

W tym przypadku CyberRescue jest administratorem Twoich danych osobowych. Szczegóły znajdują się w Regulaminie Usługi Czat z Cyber Ekspertem stanowiącym Załącznik nr 3 do niniejszego Regulaminu.

6. Możemy przekazać CyberRescue Twoje dane osobowe, o ile będzie to niezbędne w celu obsługi zamówień, zgłoszeń, rozliczeń, zapytań i reklamacji oraz udzielania wyjaśnień uprawnionym organom związanych z Usługą Czat z Cyber Ekspertem.

## VII. Reklamacje i rozstrzyganie sporów

1. P4 ponosi odpowiedzialność za prawidłowe świadczenie Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Stale udoskonalamy i monitorujemy jakość działania Usługi, jednak nie możemy zagwarantować Ci, że Usługa zapewni Ci całkowitą ochronę i że będzie odbywać się bez wystąpienia błędów, przerw w ciągłości działania, lub że Usługa zapewni Ci ochronę przeciw wszystkim zagrożeniom związanym z korzystaniem z internetu. Zobowiązujemy się do naprawy tych błędów i problemów, których jesteś świadomy.
3. Reklamacje i zapytania dotyczące Pakietu bezpieczeństwa możesz składać nam w następujący sposób:
  - a) w Punkcie Sprzedaży sieci Play, albo
  - b) dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta sieci Play, albo
  - c) w Aplikacji mobilnej Play24, albo
  - d) wysyłając wiadomości e-mail na adres: [ok@pomocplay.pl](mailto:ok@pomocplay.pl), albo
  - e) listownie na adres: P4 Sp. z o.o., Skrytka pocztowa 41, 02-671 Warszawa.
4. Reklamacje dotyczące Usługi Czat z Cyber Ekspertem możesz złożyć również bezpośrednio do CyberRescue zgodnie z Regulaminem Usługi Czat z Cyber Ekspertem stanowiącym Załącznik nr 3 do Regulaminu.
5. Reklamacje rozpatrujemy w ciągu 30 dni od daty otrzymania. Poinformujemy Cię o naszej decyzji zaraz po tym, jak ją podejmiemy. W reklamacji powinieneś podać:
  - a) swoje dane (imię i nazwisko, adres do korespondencji lub adres e-mail);
  - b) Numer telefonu przypisany do Pakietu bezpieczeństwa;
  - c) opis problemu.
6. Spory pomiędzy nami a konsumentem dotyczące Pakietu bezpieczeństwa mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania przed sądem polubownym na zasadach określonych w regulaminie tego sądu, np. przed stałymi polubownymi sądami konsumenckimi przy wojewódzkich inspektorach inspekcji handlowej, o których mowa w art. 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej.
7. Spory pomiędzy nami a konsumentem dotyczące usług telekomunikacyjnych mogą być zakończone polubownie w sposób określony w Twojej Umowie o świadczenie Usług Telekomunikacyjnych i regulaminie świadczenia usług telekomunikacyjnych Twojej oferty.

8. Sprawa może być rozpatrywana przez sąd polubowny tylko po zakończeniu postępowania reklamacyjnego i w przypadku jeżeli obie strony sporu wyrażą na to zgodę.
9. W pozostałych wypadkach ewentualne spory zostają poddane sądom właściwym zgodnie z postanowieniami przepisów polskiego Kodeksu postępowania cywilnego.

## VIII. Odstąpienie

1. W przypadku zawierania umowy o świadczenie Usługi na odległość, jeżeli jesteś konsumentem, przysługuje Ci prawo do odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi możesz złożyć w następujący sposób:
  - a) listownie na adres: P4 Sp. z o.o., Skrytka pocztowa 41, 02-671 Warszawa, albo
  - b) wysyłając wiadomość e-mail na adres: ok@pomocplay.pl, albo
  - c) dzwoniąc do Biura Obsługi Klienta sieci Play, albo
  - d) w Punkcie Sprzedaży sieci Play.
3. Oświadczenie o odstąpieniu może mieć dowolną treść, z której będzie wynikać wola odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi.
4. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi zgodnie z ust. 1-3 powyżej przysługuje Ci również jeżeli jesteś osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, a umowa o świadczenie Usługi jest bezpośrednio związana z Twoją działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla Ciebie charakteru zawodowego.
5. Po odstąpieniu umowa o świadczenie Usługi uważana jest za niezawartą.
6. W przypadku odstąpienia nie ponosisz żadnych kosztów związanych z korzystaniem z Usługi, z zastrzeżeniem ust. 7 poniżej.
7. Jeżeli uzyskaliśmy Twoją zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi przed upływem terminu na odstąpienie od umowy, musisz zapłacić za świadczenia spełnione do chwili odstąpienia, chyba że korzystasz z promocji „Try & buy”.

## IX. Postanowienia końcowe

1. Wszelkie wyrazy napisane w Regulaminie wielką literą i niezdefiniowane w nim, należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą w odpowiednim Regulaminie Świadczenia Usług Telekomunikacyjnych przez P4 sp. z o.o. lub Cenniku.
2. Listę kodeksów dobrych praktyk, których jesteśmy stroną znajdziesz na [www.play.pl](http://www.play.pl).
3. Zastrzegamy sobie prawo do całkowitego lub częściowego zakończenia świadczenia Usługi lub odwołania Regulaminu bez konieczności podawania przyczyn, z zastrzeżeniem, że nie wpłynie to na nabyte przez Ciebie od tej pory prawa.
4. Poinformujemy Cię o zakończeniu świadczenia Usługi lub odwołaniu Regulaminu na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz, w miarę możliwości technicznych i prawnych, za pośrednictwem innych środków komunikacji elektronicznej, z odpowiednim wyprzedzeniem.
5. Zastrzegamy sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z ważnych przyczyn, w szczególności z uwagi na zmianę zakresu świadczonej Usługi, przeciwdziałanie nadużyciom związanym z korzystaniem z Usługi, zmianę przepisów prawa lub decyzji odpowiedniego organu. Zmiana Regulaminu nie wpłynie na dotychczas nabyte przez Ciebie prawa.
6. Poinformujemy Cię o zmianach Regulaminu poprzez opublikowanie treści nowego Regulaminu na stronie internetowej [www.play.pl](http://www.play.pl) oraz, w miarę możliwości technicznych i prawnych, za pośrednictwem innych środków komunikacji elektronicznej, z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem. W przypadku braku akceptacji zmian Regulaminu, możesz zrezygnować z Usługi w sposób określony w rozdziale IV Regulaminu.
7. Załączniki do Regulaminu stanowią jego integralną część:
  - a) Załącznik 1- opis Usługi Bezpieczny internet w ramach Pakietu Bezpieczeństwa
  - b) Załącznik 2 - opis Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus w ramach Pakietu Bezpieczeństwa;
  - c) Załącznik 3 - Regulamin Usługi Czat z Cyber Ekspertem dla Użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa.
8. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).



# Opis Usługi Bezpieczny internet w ramach Pakietu bezpieczeństwa

## I. Opis działania Usługi Bezpieczny internet

1. Usługa Bezpieczny internet podnosi Twoje bezpieczeństwo w sieci, **kiedy korzystasz z internetu od Play** na numerze, dla którego aktywujesz Usługę. Żeby korzystać z Usługi Bezpieczny internet nie musisz nic instalować ani aktualizować. Usługa Bezpieczny internet blokuje niebezpieczne strony, które mogą przejąć Twoje loginy lub hasła. W ten sposób Usługa Bezpieczny internet zwiększa Twoje bezpieczeństwo w internecie. Chroni Ciebie oraz Twoje urządzenie m.in. przed takimi zagrożeniami jak witryny wyludzające dane lub witryny, które mogą zawierać wirusy, oprogramowanie szpiegujące, szkodliwe oprogramowanie reklamowe czy inne niebezpieczne oprogramowanie.
2. Jak działa ochrona?
  - a) jeśli spróbujesz uzyskać dostęp do strony internetowej, na której rozpoznamy niebezpieczne oprogramowanie np. wirusa, zablokujemy ją;
  - b) jeśli spróbujesz uzyskać dostęp do strony internetowej rozpoznanej jako szkodliwa lub niebezpieczna np. strony wyludzającej dane, zablokujemy ją;
  - c) kiedy zablokujemy niebezpieczną stronę internetową, przekierujemy Cię do strony internetowej z ostrzeżeniem o zagrożeniu. W niektórych przypadkach nie będziemy w stanie wyświetlić Ci takiej informacji np. kiedy Twoja przeglądarka internetowa zablokuje przekierowanie na stronę z ostrzeżeniem.
3. Ochroną w ramach Usługi Bezpieczny internet objęte jest tylko to Urządzenie, w którym znajduje się aktywna karta SIM w sieci Play wraz z przydzielonym do niej Numerem telefonu, dla którego została aktywowana Usługa. Jeżeli karta SIM wraz z przydzielonym do niej Numerem telefonu zostanie przełożona do nowego Urządzenia, to Usługą zostanie objęte nowe Urządzenie.
4. Jeśli Usługa działa na karcie SIM, którą umieścisz w routerze Wi-Fi, to ochroną zostaną objęte wszystkie Urządzenia, które korzystają z tej sieci Wi-Fi.
5. **Usługa Bezpieczny internet nie chroni Cię kiedy:**
  - a) korzystasz z sieci typu hot spot lub Wi-Fi ( z wyjątkiem sytuacji opisanej w punkcie 4 powyżej);
  - b) korzystasz z VPN;
  - c) na urządzeniu ustawiony jest profil połączenia APN inny niż domyślny, dostarczony przez P4;
  - d) korzystasz z aplikacji z zastrzeżoną formą szyfrowania (np. WhatsApp);
  - e) w przypadku korzystania z aplikacji lub przeglądarek, które mają wbudowany (przypięty) certyfikat lub mogą kompresować i szyfrować ruch;
  - f) korzystasz z usług proxy;
  - g) w Urządzeniu jest włożona karta SIM bez aktywnej Usługi Pakiet bezpieczeństwa.
6. Baza zagrożeń jest stale i automatycznie aktualizowana, aby zapewnić Ci bezpieczeństwo przy minimalnych ograniczeniach dotyczących korzystania z Usługi. Te aktualizacje są automatyczne i nie wymagają od Ciebie wykonywania żadnych czynności.
7. Aby skorzystać z Usługi Bezpieczny internet nie musisz pobierać ani instalować żadnej aplikacji. Ochrona działa na poziomie sieci Play automatycznie po uruchomieniu Pakietu bezpieczeństwa.

## II. Licencja

1. Allot udzielił P4 licencji umożliwiającej świadczenie Usługi Bezpieczny internet z prawem do udzielania licencji umożliwiającej korzystanie z Usługi Bezpieczny internet na rzecz Użytkowników Usługi.
2. Z chwilą aktywacji Usługi, P4 udziela Użytkownikowi Usługi niewyłącznej licencji na korzystanie z Usługi Bezpieczny internet na zasadach określonych w Regulaminie i niniejszym Załączniku.
3. Odpowiedzialność za prawidłowe świadczenie Usługi Bezpieczny internet ponosi P4 na zasadach określonych w Regulaminie. Allot nie udziela żadnych gwarancji i nie ponosi odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek szkód szczególnych, wynikowych, pośrednich lub następczych, w tym, między innymi, szkód z tytułu utraty korzyści, przerwy w prowadzeniu działalności gospodarczej, utraty informacji handlowych oraz wszelkich szkód majątkowych

wynikających z korzystania lub braku możliwości korzystania z Usługi Bezpieczny internet.

## Opis Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus w ramach Pakietu bezpieczeństwa

### I. Opis działania Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus

1. Aby skorzystać z Usługi **Bezpieczne Wi-Fi i antywirus** musisz zainstalować aplikację Bezpieczne Wi-Fi i antywirus na Urządzeniu. W tym celu musisz zalogować się do Aplikacji mobilnej Play24 na Numerze telefonu, na którym jest wykupiona Usługa, przejść do zakładki Pakiet bezpieczeństwa, wybrać Bezpieczne Wi-Fi i antywirus, a następnie pobrać aplikację i otworzyć ją zgodnie z instrukcją pojawiającą się na ekranie.
2. Aby osiągnąć maksymalny poziom bezpieczeństwa zalecamy zainstalować Aplikację Bezpieczne Wi-Fi i antywirus na Urządzeniu, w którym znajduje się karta SIM z włączonym Pakietem bezpieczeństwa.
3. Usługa **Bezpieczne Wi-Fi i antywirus** pozwala na objęcie ochroną tylko jednego Urządzenia, na którym zostanie zainstalowana aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus.
4. Usługa **Bezpieczne Wi-Fi i antywirus** zwiększa Twoje bezpieczeństwo **kiedy nie korzystasz z internetu od Play** (np. łączysz się przez Wi-Fi), a w szczególności:
  - a) zwiększa poziom bezpieczeństwa używania Urządzenia przed zagrożeniami wynikającymi z korzystania z Internetu przez Wi-Fi, w tym: przed wirusami, trojanami, oprogramowaniem szpiegującym, oprogramowaniem reklamowym i niechcianymi programami. Pomoże również chronić Cię przed szkodliwymi witrynami, takimi jak witryny wyłudające informacje lub witryny, które mogą zawierać wirusy;
  - b) dla Urządzeń z systemem Android dodatkowo obejmuje ochronę Urządzenia przed wirusami, oprogramowaniem szpiegującym i złośliwymi aplikacjami poprzez skanowanie pobieranych na Urządzenie aplikacji i plików w czasie rzeczywistym.
5. Jak działa ochrona?
  - a) jeśli spróbujesz otworzyć plik lub aplikację na Urządzeniu z systemem Android, rozpoznaną jako potencjalnie szkodliwą lub niebezpieczną - zablokujemy ją.
  - b) jeśli spróbujesz pobrać plik ze strony internetowej, rozpoznany jako potencjalnie szkodliwy lub niebezpieczny - zablokujemy go.
  - c) jeśli spróbujesz uzyskać dostęp do strony internetowej rozpoznanej jako szkodliwa lub niebezpieczna, zablokujemy ją.
    - i. w przypadku stron nieszyfrowanych (http), otrzymasz od nas ostrzeżenie w postaci informacji o zagrożeniu zanim zdecydujesz się mimo to wejść na tą stronę. W tym celu przeniesiemy Cię na dedykowaną stronę internetową zawierającą ostrzeżenie a niebezpieczna strona nie otworzy się;
    - ii. jeśli zablokujemy szyfrowaną stronę (https) rozpoznaną jako niebezpieczna, nie będzie możliwości otwarcia tej strony. Również przekierujemy Cię na dedykowaną stronę internetową zawierającą ostrzeżenie, lecz w tym wypadku może ona zostać zablokowana przez mechanizm szyfrujący (https).
6. Usługa **Bezpieczne Wi-Fi i antywirus** nie chroni Cię kiedy:
  - a) korzystasz z VPN innego niż ustawiony przez aplikację Bezpieczne Wi-Fi i antywirus.
  - b) na Urządzeniu ustawiony jest profil połączenia APN inny niż domyślny, dostarczony przez P4;
  - c) korzystasz z aplikacji z zastrzeżoną formą szyfrowania (np. WhatsApp),
  - d) w przypadku korzystania z aplikacji lub przeglądarek, które mają wbudowany (przypięty) certyfikat lub mogą kompresować i szyfrować ruch;
  - e) korzystasz z usług proxy;
7. Baza zagrożeń do wykrywania złośliwych programów jest stale i automatycznie aktualizowana, aby zapewnić Ci bezpieczeństwo przy minimalnych ograniczeniach dotyczących korzystania z Usługi. Te aktualizacje są automatyczne i nie wymagają od Ciebie wykonywania żadnych czynności. W przypadku, gdy dostępna jest nowa wersja Aplikacji Bezpieczne Wi-Fi i antywirus, musisz ją zaktualizować. Proces aktualizacji aplikacji zależy od modelu Urządzenia i systemu operacyjnego.



## II. Wymagania techniczne dla Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus

1. Z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus możesz korzystać tylko na Urządzeniach posiadających jeden z następujących systemów operacyjnych:
  - a) Android 7.0 lub nowszy
  - b) iOS 10 lub nowszy
2. Korzystanie z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus wymaga połączenia z siecią Internet. Opłaty za połączenia z siecią Internet pobieramy zgodnie z Cennikiem właściwym dla Twojej taryfy.
3. Żeby korzystać z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus musisz zainstalować i skonfigurować Aplikację Bezpieczne Wi-Fi i antywirus oraz zaakceptować warunki licencji.
4. Żeby Aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus działała poprawnie na urządzeniu z systemem iOS, musisz udzielić jej pozwolenia na skonfigurowanie dostępu VPN. Aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus podczas instalacji przeprowadzi Cię przez ten proces.
5. W związku z korzystaniem przez Aplikację Bezpieczne Wi-Fi i antywirus w systemie iOS z konfiguracji VPN, Aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus może mieć wpływ na szybsze zużycie poziomu naładowania baterii Urządzenia.

## III. Jak Aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus przetwarza Twoje dane?

1. Żeby Aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus działała poprawnie i zapewniała wyższy poziom bezpieczeństwa musimy przetwarzać Twoje dane osobowe i dane na temat Twojego Urządzenia.
2. Podanie tych danych jest dobrowolne, ale konieczne dla świadczenia Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus i zapewnienia skutecznej ochrony Twojego Urządzenia.
3. Aby móc chronić Twoje Urządzenie przekazujemy Allot następujące dane:
  - a) dane rejestracyjne Aplikacji Bezpieczne Wi-Fi i antywirus (numer telefonu, do którego jest przydzielona licencja);
  - b) ID Urządzenia nadane przez Aplikację Bezpieczne Wi-Fi i antywirus;
  - c) ustawienia Aplikacji Bezpieczne Wi-Fi i antywirus jak np. zgłaszanie błędów i wyrażone zgody;
  - d) konfiguracja Aplikacji Bezpieczne Wi-Fi i antywirus, tj. wszelkie aktualizacje konfiguracji, które nie zostały jeszcze zebrane przez Aplikację, jak np. nowa kategoria zagrożeń. Informacje te nie są szyfrowane, ale przechowujemy je tylko tymczasowo dopóki nie zostaną zapisane w Aplikacji Bezpieczne Wi-Fi i antywirus;
  - e) raporty dotyczące zablokowanych zagrożeń – ich liczbę oraz typ;
  - f) adresy stron, które odwiedzasz. Strony te są automatycznie filtrowane przez bazę zagrożeń, w celu weryfikacji, czy dana strona lub jej część mogą być niebezpieczne lub szkodliwe;
  - g) niektóre dane na temat Twojego Urządzenia, jak np. ID, model, system operacyjny.
4. W niektórych przypadkach, Allot może czasowo zapisać dane o Twoim Urządzeniu i stronach, które odwiedzasz. Dzieje się tak, jeśli Twoje Urządzenie zostało zaatakowane i posłużyło jako serwer dla złośliwego oprogramowania lub gdy Aplikacja Bezpieczne Wi-Fi i antywirus wykryje złośliwe oprogramowanie na danym adresie IP Urządzenia lub strony www.
5. Allot zapisuje tylko dane istotne dla wykrycia zagrożenia. Dane te są automatycznie zanonimizowane. Wszystkie inne informacje są usuwane z systemów i nie mogą być przypisane do konkretnej osoby.

## IV. Licencja

1. Allot udzielił P4 licencji umożliwiającej świadczenie Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus z prawem do udzielania licencji umożliwiającej korzystanie z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus oraz Aplikacji Bezpieczne Wi-Fi i antywirus („Oprogramowanie”) przez Użytkowników Usługi.
2. Z chwilą aktywacji Usługi P4 udziela Użytkownikowi Usługi niewyłącznej licencji na korzystanie z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus oraz z Oprogramowania na zasadach określonych w Regulaminie i niniejszym Załączniku.
3. Użytkownik Usługi nie może udostępniać osobom trzecim Oprogramowania bądź zezwalać osobom trzecim na kopiowanie lub korzystanie z Oprogramowania w inny sposób.
4. Oprogramowanie podlega ochronie na podstawie przepisów prawa krajowego i międzynarodowego, dotyczących praw autorskich, znaków towarowych i tajemnic przedsiębiorstwa. Oprogramowanie lub jego części mogą być również chronione krajowymi i międzynarodowymi przepisami prawa patentowego. Wszelkie prawa, tytuły i udziały

w oprogramowaniu przysługują Allot lub P4. Licencja nie stanowi sprzedaży Oprogramowania bądź jakiegokolwiek jego części lub kopii. Oprogramowanie jest udostępniane Użytkownikowi Usługi wyłącznie do użytku wewnętrznego. Oprogramowanie nie może być używane przez inną osobę oraz nie może stanowić przedmiotu dalszej licencji, odsprzedaży, wynajmu lub dystrybucji dokonywanej na jej rzecz.

5. Użytkownik Usługi przyjmuje do wiadomości, że kod źródłowy Oprogramowania oraz koncepcje i pomysły będące jego częścią stanowią własność intelektualną Allot lub P4. Użytkownik Usługi zobowiązuje się nie kopiować Oprogramowania oraz nie udostępniać takich koncepcji lub pomysłów osobie trzeciej, ani też nie podejmować prób odszyfrowania, tłumaczenia zwrotnego, dekompilacji, dezasemblacji lub tworzenia utworów zależnych na podstawie Oprogramowania lub jego części, oraz nie opracowywać metod umożliwiających nieuprawnionym osobom na korzystanie z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus, w tym nie opracowywać żadnego innego produktu zawierającego jakiegokolwiek koncepcje lub pomysły zawarte w Oprogramowaniu (oraz nie zezwalać innym na dokonywanie powyższego).
6. Odpowiedzialność za prawidłowe świadczenie Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus wobec Użytkowników Usługi ponosi P4 na zasadach określonych w Regulaminie. Allot nie udziela żadnych gwarancji i nie ponosi wobec Użytkowników Usługi odpowiedzialności z tytułu jakichkolwiek szkód szczególnych, wynikowych, pośrednich lub następczych, w tym, między innymi, szkód z tytułu utraty korzyści, przerwy w prowadzeniu działalności gospodarczej, utraty informacji handlowych oraz wszelkich szkód majątkowych wynikających z korzystania lub braku możliwości korzystania z Usługi Bezpieczne Wi-Fi i antywirus.

## Regulamin Usługi Czat z Cyber Ekspertem dla Użytkowników Pakietu bezpieczeństwa

Ten regulamin obowiązuje od 25.11.2021 r. do odwołania

### I. Definicje

Użyte w niniejszym Regulaminie pojęcia i definicje będą miały poniżej przedstawione znaczenie:

1. **CyberRescue** – podmiot świadczący Usługę Czat z Cyber Ekspertem - 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., telefon do BOK: +48600112112, adres e-mail: help@cyberrescue.me;
2. **Cyber Zdarzenie** – zdarzenie w sieci Internet lub na Urządzeniach Użytkownika, którego celem jest zablokowanie lub przejście stron internetowych, serwisów internetowych lub skrzynek pocztowych;
3. **Komunikator** – aplikacja Facebook Messenger umożliwiająca Użytkownikowi kontakt z CyberRescue;
4. **P4** – P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Wynałazek 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi: 48.856.500,- złotych, operator sieci Play;
5. **Polityka Prywatności** – polityka prywatności stosowana przez CyberRescue, określająca zasady przetwarzania danych osobowych;
6. **Regulamin** – niniejszy regulamin Usługi Czat z Cyber Ekspertem;
7. **Serwisy** – serwisy internetowe, do których dostęp wymaga od Użytkownika dodatkowego uwierzytelnienia, w tym serwisy społecznościowe;
8. **Użytkownik** – Abonent Play korzystający z Usługi Czat z Cyber Ekspertem;
9. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi Czat z Cyber Ekspertem na zasadach określonych w Regulaminie;
10. **Usługa Czat z Cyber Ekspertem** – usługa świadczona przez CyberRescue na rzecz Użytkownika na zasadach określonych w Regulaminie;
11. **Pakiet bezpieczeństwa** – usługa świadczona przez P4 na zasadach określonych w Regulaminie Usługi Pakiet bezpieczeństwa dla Abonentów Play, w ramach której P4 umożliwia Abonentom Play dostęp do kilku usług zwiększających bezpieczeństwo w internecie;
12. **Urządzenie** – tablet, smartfon, router lub inne urządzenie mobilne, które służy do transmisji danych o ile odbywa się ona za pomocą znajdującej się w nim karty SIM aktywnej w sieci Play;
13. **Zgłoszenie** - zgłoszenie przez Użytkownika do CyberRescue Cyber Zdarzenia zgodnie z niniejszym Regulaminem.

### II. Postanowienia ogólne

1. Usługę Czat z Cyber Ekspertem świadczy CyberRescue.
2. Z Usługi Czat z Cyber Ekspertem mogą korzystać wyłącznie Użytkownicy korzystający z Pakietu bezpieczeństwa.
3. Usługa polega na:
  - a) udzielaniu Użytkownikowi pomocy i wsparcia przez CyberRescue w zebraniu oraz zabezpieczeniu informacji dotyczących okoliczności związanych z wystąpieniem Cyber Zdarzenia;
  - b) reprezentowaniu Użytkownika przez CyberRescue w procedurach reklamacyjnych, w sytuacji utraty przez Użytkownika dostępu do jego konta w serwisach, do których dostęp wymaga dodatkowego uwierzytelnienia, w tym w Serwisach społecznościowych;
  - c) prowadzeniu bieżącej działalności edukacyjnej w zakresie bezpieczeństwa poprzez zdalne informowanie Użytkowników, w tym za pomocą e-maila lub Komunikatora m.in. o aktualnych zagrożeniach dotyczących

Urządzeń oraz o możliwych sposobach zabezpieczenia się przed tymi zagrożeniami.

4. Aby skorzystać z wszystkich funkcjonalności Usługi Czat z Cyber Ekspertem konieczny jest kontakt z CyberRescue poprzez kliknięcie w unikatowy link, przekierowujący do Komunikatora, który dostępny jest w na koncie Użytkownika w Aplikacji mobilnej Play24, a następnie rozpoczęcie konwersacji.
5. CyberRescue może odmówić realizacji na rzecz Użytkownika czynności określonych w ust. 3 a-b) powyżej w przypadku gdy Użytkownik:
  - a) narusza postanowienia Regulaminu;
  - b) świadomie podaje CyberRescue nieprawdziwe informacje; lub
  - c) dopuszcza się działań, które:
    - i. naruszają powszechnie obowiązujące przepisy prawa;
    - ii. naruszają postanowienia regulaminów Serwisów oraz innych podmiotów, z których usług Użytkownik korzysta.

### III. Jak skorzystać z pomocy w przypadku Cyber Zdarzenia?

1. Zgłoszenie Cyber Zdarzenia składa się poprzez:
  - a) przesłanie do CyberRescue wiadomości za pośrednictwem Komunikatora. Pierwsza konwersacja odbywa się poprzez kliknięcie w unikatowy link, przekierowujący do Komunikatora, który dostępny jest w Aplikacji mobilnej Play24, albo
  - b) wysłanie wiadomości na adres e-mail: help@cyberrescue.me, albo
  - c) zgłoszenie telefoniczne na numer +48600112112 (połączenie płatne według cennika taryfy Użytkownika).
2. W przypadku Zgłoszenia Cyber Zdarzenia CyberRescue zapewnia:
  - a) konsultacje dotyczące dalszego postępowania Użytkownika, w zakresie sposobu zebrania i zabezpieczenia ewentualnych dowodów wskazujących na możliwość wystąpienia Cyber Zdarzenia;
  - b) przygotowanie i dostarczenie Użytkownikowi odpowiedzi na Zgłoszenie;
  - c) wsparcie Użytkownika w wypełnianiu formularzy, reklamacji, zgłoszeń niezbędnych w celu zgłoszenia przez Użytkownika Cyber Zdarzenia dotyczącego Serwisu;
  - d) wsparcie Użytkownika bezpośrednio w procesie reklamacyjnym oraz w zakresie zgłoszenia Cyber Zdarzenia dotyczącego Serwisu organom ścigania;
  - e) udzielanie wskazówek dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa Użytkownika w przyszłości.
3. CyberRescue nie prowadzi w imieniu Użytkownika obsługi zgłoszeń i reklamacji wobec P4.
4. CyberRescue może zwrócić się do Użytkownika z prośbą o przekazanie dodatkowych informacji dotyczących wystąpienia lub okoliczności wskazujących, że mogło dojść do Cyber Zdarzenia.
5. CyberRescue przekazuje Użytkownikowi odpowiedź nie później niż w ciągu 72 godzin od chwili Zgłoszenia Cyber Zdarzenia przez Użytkownika. Termin ten może ulec wydłużeniu do czasu uzyskania przez CyberRescue dodatkowych informacji wskazanych powyżej.
6. CyberRescue przekazuje Użytkownikowi odpowiedź na Zgłoszenie Cyber Zdarzenia w sposób wskazany przez Użytkownika w Zgłoszeniu. W przypadku braku wskazania sposobu CyberRescue przekazuje Użytkownikowi odpowiedź na zgłoszenie poprzez Komunikator lub e-mail.
7. W przypadku zgłoszenia Cyber Zdarzenia Użytkownik może upoważnić CyberRescue do reprezentowania go w postępowaniach reklamacyjnych. Wzór pełnomocnictwa Użytkownik dla CyberRescue określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.
8. CyberRescue przechowuje Zgłoszenie Cyber Zdarzenia przez okres 1 roku od końca roku kalendarzowego, w którym Użytkownik dokonał Zgłoszenia.

### IV. Jak skorzystać z pomocy w przypadku utraty dostępu do konta w Serwisach?

1. CyberRescue w ramach Usługi Czat z Cyber Ekspertem udziela Użytkownikom pomocy w przypadku utraty dostępu Użytkownika do jego konta w Serwisach z wyłączeniem Aplikacji mobilnej Play24, w szczególności wskutek utraty danych umożliwiających dostęp do jego konta w Serwisach.

2. W przypadku zgłoszenia przez Użytkownika utraty dostępu do konta w danym Serwisie, w tym utraty danych Użytkownika umożliwiających dostęp do jego konta w Serwisie, CyberRescue zapewnia:
  - a) świadczenie konsultacji dotyczących sposobu dalszego postępowania zmierzającego do odzyskania dostępu do konta Użytkownika w Serwisie;
  - b) wsparcie Użytkownika w wypełnianiu formularzy udostępnianych przez Serwisy na wypadek utraty danych umożliwiających dostęp Użytkownika do jego konta w Serwisie;
  - c) wsparcie Użytkownika bezpośrednio po odzyskaniu dostępu konta Użytkownika 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;
  - d) udzielanie wskazówek dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa podczas korzystania z Serwisów w przyszłości.
3. W przypadku utraty dostępu do konta w serwisie bankowości elektronicznej lub Aplikacji mobilnej Play24 Użytkownika jest zobowiązany do bezpośredniego kontaktu z bankiem lub operatorem, który prowadzi pełną obsługę zdarzenia.

## V. Zasady zamawiania i rezygnowania z Usługi

1. Umowa o świadczenie Usługi Czat z Cyber Ekspertem jest zawierana z CyberRescue za pośrednictwem P4 jednocześnie z zawarciem umowy o korzystanie z Usługi Pakiet bezpieczeństwa.
2. Aktywacja Usługi Czat z Cyber Ekspertem następuje wraz z aktywacją Pakiet bezpieczeństwa, zgodnie z Regulaminem Usługi Pakiet bezpieczeństwa dla Abonentów Play.
3. Umowa o świadczenie Usługi wygasa w przypadku rozwiązania, wygaśnięcia lub odstąpienia od umowy o korzystanie z Usługi Pakiet bezpieczeństwa.

## VI. Opłaty

Opłata za Usługę Czat z Cyber Ekspertem zawarta jest w opłacie za korzystanie z Usługi Pakiet bezpieczeństwa określonej w Regulaminie Usługi Pakiet bezpieczeństwa dla Abonentów Play.

## VII. Ochrona danych osobowych

1. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa, w szczególności RODO.
2. CyberRescue jest administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO danych osobowych Użytkowników Usługi Czat z Cyber Ekspertem.
3. CyberRescue powierzył P4, w trybie art. 28 ust. 3 RODO, przetwarzanie danych osobowych Użytkowników w zakresie i w celu niezbędnym do zawierania przez P4 umów o świadczenie Usługi Czat z Cyber Ekspertem, rozpatrywania reklamacji dotyczących Usługi Czat z Cyber Ekspertem, informowania o Usłudze Czat z Cyber Ekspertem oraz realizacji przez P4 innych obowiązków wynikających z niniejszego Regulaminu.
4. Podanie danych jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji umowy pomiędzy CyberRescue a Użytkownikiem Usługi Czat z Cyber Ekspertem.
5. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz ich poprawiania, zaktualizowania, sprostowania, przeniesienia, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Użytkownik może też wnieść sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych, ale uniemożliwi to świadczenie Usługi.
6. CyberRescue przetwarza dane osobowe na zasadach określonych w Polityce Prywatności, dostępnej pod adresem <https://pl.cyberrescue.me/polityka-prywatnosci/>

## VIII. Reklamacje

1. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi Czat z Cyber Ekspertem można zgłaszać poprzez jej:
  - a) przesłanie w formie pisemnej na adres: CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa, albo
  - b) przesłanie do CyberRescue wiadomości za pośrednictwem Komunikatora w ramach usługi Czat z Cyber Ekspertem albo,

- c) zgłoszenie telefoniczne na numer +48 600112112 (połączenie płatne według cennika taryfy), albo
  - d) wysłanie wiadomości na adres e-mail: [help@cyberrescue.me](mailto:help@cyberrescue.me).
2. CyberRescue rozpatruje reklamacje w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania.
  3. Odpowiedź na reklamację CyberRescue przekazuje w formie elektronicznej w sposób wskazany w zgłoszeniu reklamacji.
  4. CyberRescue może zwrócić się do Użytkownika z prośbą o złożenie dodatkowych wyjaśnień dotyczących reklamacji, przekazanie dodatkowych informacji lub dostarczenie dodatkowych dokumentów, służących do wykazania zasadności reklamacji.

## **IX. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie wyrazy napisane w Regulaminie wielką literą i niezdefiniowane w nim, należy rozumieć zgodnie z ich definicją zawartą w Regulaminie Usługi Pakietu bezpieczeństwa dla Abonentów Play.
2. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie [www.play.pl](http://www.play.pl).
3. Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Czat z Cyber Ekspertem dla Użytkowników Pakietu bezpieczeństwa - wzór pełnomocnictwa dla CyberRescue.



## Załącznik nr 1 do Regulaminu Usługi Czat z Cyber Ekspertem dla Użytkowników Pakietu bezpieczeństwa

### PEŁNOMOCNICTWO

Imię i nazwisko: .....

PESEL lub numer dowodu osobistego/paszportu:.....

1.1 W związku z korzystaniem z Usługi Czat z Cyber Ekspertem , na zasadach określonych w Regulaminie świadczenia Usługi Czat z Cyber Ekspertem dla Użytkowników Pakietu Bezpieczeństwa, niniejszym udzielam pełnomocnictwa CyberRescue Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, adres: CyberRescue Sp. z o.o. ul. Modlińska 129/U10, 03-186 Warszawa, wpisaną 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 („CyberRescue”) do reprezentowania mnie:

przed ..... w związku z jakimkolwiek postępowaniem reklamacyjnym, w tym również postępowaniem zmierzającym do odzyskania dostępu do mojego konta w Serwisie ..... oraz upoważniam CyberRescue do zgłoszenia w moim imieniu Serwisowi reklamacji oraz podjęcia czynności zmierzających do odzyskania dostępu od mojego konta w Serwisie;

przed .....w związku z jakimkolwiek postępowaniem reklamacyjnym oraz upoważniam CyberRescue do zgłoszenia w moim imieniu reklamacji.

1.2 CyberRescue jest uprawnione do podejmowania wszelkich czynności faktycznych i prawnych jakie uzna za potrzebne w celu przeprowadzenia powyższych postępowań.

1.3 Niniejsze pełnomocnictwo może zostać odwołane w dowolnym momencie.

.....  
Podpis, miejscowość i data