

Regulamin Usługi „Ochrona Internetu PRO” dla Abonentów Play

Ten regulamin obowiązuje w przypadku aktywacji usługi od 17 grudnia 2020 do 25 listopada 2021

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. **Aplikacja** - aplikacja o nazwie Ochrona Internetu instalowana w pamięci Urządzenia umożliwiająca dostęp do funkcjonalności opisanych w rozdziale II ust. 2 Regulaminu;
3. **Licencja** – licencja na korzystanie z Aplikacji udzielana Użytkownikom Usługi przez Partnera P4, którą Użytkownik Usługi akceptuje przed rozpoczęciem korzystania z Aplikacji;
4. **Okres Rozliczeniowy** – okres, za który dokonywane są rozliczenia zobowiązań Abonenta Play wobec P4 z tytułu świadczonych usług telekomunikacyjnych oraz innych usług, rozpoczynający i kończący się w dniach miesiący kalendarzowych wskazanych przez P4 w umowie o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej przez Abonenta Play z P4 lub na Rachunku telekomunikacyjnym wystawianym przez P4;
5. **Oplata Abonamentowa** – opłata za Usługę, naliczana z góry w każdym Okresie Rozliczeniowym, z wyłączeniem okresu Try & buy;
6. **Partner P4** – F-Secure Corporation spółka prawa fińskiego z siedzibą w Finlandii, Tammasaarekatu 7, 00180 Helsinki;
7. **P4 – P4 Sp. z o.o.**, z siedzibą i adresem w Warszawie (02-677), przy ul. Wynałazek 1, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000217207, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla miasta stołecznego Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP 951-21-20-077, REGON 015808609, której kapitał zakładowy wynosi 48 856 500,00 złotych;
8. **Rachunek Telekomunikacyjny** – rachunek wystawiany Abonentowi Play przez P4 w związku ze świadczeniem usług telekomunikacyjnych oraz innych usług;
9. **Regulamin** – niniejszy regulamin Usługi;
10. **RODO** - Rozporządzenie PE i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)
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, laptop lub komputer stacjonarny, z wykorzystaniem którego Użytkownik Usługi może korzystać z Usługi posiadający jeden z systemów operacyjnych określonych w rozdziale III ust. 1 Regulaminu;
13. **Usługa/ Usługa Ochrona Internetu PRO** – usługa dostarczania treści cyfrowych świadczona przez P4 na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, w ramach której P4 umożliwia Abonentom Play dostęp do Aplikacji i korzystanie z funkcjonalności określonych w rozdziale II ust. 2 Regulaminu;
14. **Użytkownik Usługi** – Abonent Play korzystający z Usługi.

II. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady świadczenia przez P4 Usługi Ochrona Internetu PRO.
2. W ramach Usługi Ochrona Internetu PRO P4 umożliwia Abonentom Play dostęp do Aplikacji Ochrona Internetu, w ramach której Użytkownik Usługi można korzystać w szczególności z następujących funkcji:
 - a) ochrona Urządzenia przed wirusami, oprogramowaniem szpiegującym i złośliwymi aplikacjami;
 - b) ochrona przed kradzieżą tożsamości w Internecie, szkodliwymi witrynami internetowymi i zapewnienie bezpieczeństwa korzystania z bankowości internetowej;
 - c) możliwość kontroli nad tym w jaki sposób dziecko korzysta z Urządzenia oraz Internetu;
 - d) możliwość lokalizowania swojego Urządzenia oraz włączania na nim alarmu, blokowanie Urządzenia, a także usunięcie danych w przypadku jego utraty lub kradzieży.
3. W ramach Usługi Ochrona Internetu PRO w Play P4 umożliwia Abonentom Play dostęp do Aplikacji i korzystanie z funkcji określonych w ust.2 powyżej na trzech Urządzeniach.
4. Dodatkowo w ramach usługi Ochrona Internetu PRO w Play P4 udostępnia Abonentom Play ubezpieczenie E-security udzielane przez Europ Assistance S.A., aktywujące się po uruchomieniu usługi Ochrona Internetu PRO. Zakres ubezpieczenia obejmuje organizację i pokrycie kosztów odzyskania danych oraz zdalną pomoc IT Aplikacji. Limity świadczeń i szczegóły warunków ubezpieczenia znajdują się w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia "E-security" dla Klientów P4 Sp. z o.o. (PLAY), które stanowią załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.
5. Licencja na korzystanie z Aplikacji udzielana jest Użytkownikom Usługi bezpośrednio przez Partnera P4.

III. Wymagania techniczne

1. Z Usługi można korzystać tylko na Urządzeniach posiadających jeden z następujących systemów operacyjnych:
 - a) Android 4.0 lub nowszy
 - b) iOS 9 lub nowszy
 - c) WP8
 - d) Windows 7 lub nowszy
 - e) MAC OSX 10.6 lub wyższy
2. Korzystanie z Usługi następuje z wykorzystaniem połączeń z siecią Internet. Opłaty za połączenia z siecią Internet pobierane są zgodnie z Cennikiem właściwym dla danego Abonenta Play.
3. Warunkiem korzystania z Usługi jest zainstalowanie na Urządzeniach Aplikacji i zaakceptowanie Licencji udzielanej przez Partnera P4.

IV. Aktywacja Usługi

1. W celu aktywacji Usługi dla danego numeru w sieci Play, Abonent Play powinien zamówić Usługę w sposób określony w ust. 2 poniżej. Przed zamówieniem Usługi Abonent Play powinien zapoznać się z postanowieniami niniejszego Regulaminu oraz Licencją.
2. Abonent Play może zamówić Usługę w następujący sposób:
 - a) poprzez wysłanie SMS na darmowy numer 229 o treści START (lub każdej innej zawartej w materiałach reklamowych dotyczących Usługi), albo
 - b) poprzez zalogowanie się do aplikacji Play24 na dane konto numeru w sieci Play i przejście do zakładki Dla Ciebie, a następnie zamówienie Usługi, albo
 - c) w Punkcie Sprzedaży sieci P4;
3. Aktywacja Usługi następuje w przeciągu 24 godzin od momentu przyjęcia zamówienia Usługi, w tym czasie P4 wyśle do Abonenta Play wiadomość SMS zawierającą potwierdzenie aktywacji Usługi (rozpoczęcie jej świadczenia).
4. W przypadku gdy Usługa zamawiana jest w trakcie zawierania na odległość umowy o świadczenie usług

telekomunikacyjnych z P4, a Abonent Play nie wyrazi zgody na rozpoczęcie świadczenia 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 Abonent Play może odstąpić zarówno od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych jak i od umowy o świadczenie Usługi zgodnie z rozdziałem X Regulaminu).

V. Dezaktywacja Usługi

1. Dezaktywacji Usługi można dokonać poprzez:
 - a) poprzez wysłanie SMS na darmowy numer 229 o treści STOP (lub każdej innej zawartej w materiałach reklamowych dotyczących Usługi), albo
 - a) zalogowanie się do aplikacji Play24 na dane konto numeru w sieci Play i po przejściu do zakładki Dla Ciebie, a następnie wybranie dezaktywacji Usługi, albo
 - b) w Punkcie Sprzedaży sieci P4;
2. Dezaktywacja Usługi następuje w ciągu 24h od momentu przyjęcia zlecenia dezaktywacji Usługi przez P4. Dezaktywacja Usługi zostanie potwierdzona wiadomością SMS przesłaną przez P4.
3. W przypadku gdy mimo otrzymania wezwania do zapłaty Użytkownik Usługi opóźnia się z zapłatą za Usługę przez okres dłuższy niż 30 dni, Usługa może zostać dezaktywowana.
4. Umowa o świadczenie Usługi wygasa w przypadku rozwiązania lub wygaśnięcia umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej z P4.
5. Po dezaktywacji Usługi Abonent Play traci dostęp do Usługi.

VI. Opłata Abonamentowa

1. Opłata Abonamentowa za korzystanie z Usługi naliczana jest z góry (z wyłączeniem okresu „Try & Buy”), zgodnie z Okresem Rozliczeniowym Abonenta Play i przedstawiana każdorazowo na Rachunku Telekomunikacyjnym. Termin płatności podany jest na danym Rachunku Telekomunikacyjnym.
2. Wysokość miesięcznej Opłaty Abonamentowej za korzystanie z Usługi wynosi 9,99 zł z VAT.
3. Opłata Abonamentowa za Usługę pobierana jest bez względu na to czy Abonent zainstalował Aplikację.
4. P4 zapewnia Abonentom Play możliwość przetestowania Usługi na zasadzie promocji „Try & buy”, polegającej na tym, że Abonent Play, który po raz pierwszy uruchomi Usługę jest zwolniony z obowiązku zapłaty Opłaty Abonamentowej za Usługę przez dni pozostałe do zakończenia Okresu Rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła aktywacja Usługi oraz przez cały kolejny Okres Rozliczeniowy. Po upływie tego okresu rozpoczyna się naliczanie Opłaty Abonamentowej w wysokości wskazanej w ust. 2 powyżej.
5. Możliwość skorzystania z promocji „Try & buy”, o której mowa powyżej nie przysługuje Abonentowi Play, który już co najmniej jednokrotnie aktywował i dezaktywował Usługę. W przypadku ponownej aktywacji Usługi przez danego Abonenta Play, pobrana zostanie z góry Opłata Abonamentowa naliczona proporcjonalnie do liczby dni pozostałych do końca Okresu Rozliczeniowego, w trakcie którego nastąpiła aktywacja Usługi. Następne Opłaty Abonamentowe będą pobierane w myśl postanowień ust. 1-2 powyżej.
6. Jeżeli Użytkownik Usługi nie dokona dezaktywacji Usługi w danym Okresie Rozliczeniowym, przyznany dostęp do Usługi będzie odnawiany pierwszego dnia każdego Okresu Rozliczeniowego i pobierana będzie Opłata Abonamentowa w wysokości wskazanej w ust. 2 powyżej.
7. W przypadku dezaktywacji Usługi, Opłata Abonamentowa za Usługę naliczana jest za cały Okres Rozliczeniowy, w którym nastąpiła dezaktywacja Usługi.

VII. Ochrona danych osobowych

1. P4 jest administratorem, w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO, w odniesieniu do danych osobowych Użytkowników Usługi.
2. Użytkownik Usługi ma 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 znajduje się na stronie www.play.pl/oi.
3. P4 może przekazać Partnerowi P4 dane osobowe Użytkownika Usługi 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.
4. Partner P4 przetwarza dane osobowe na zasadach określonych w Polityce Prywatności.

VIII. Reklamacje i rozstrzygnięcie sporów

1. P4 ponosi odpowiedzialność za prawidłowe świadczenie Usługi na zasadach określonych w Regulaminie.
2. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania przez P4 Usługi można zgłaszać:
 - a) za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta (nr *500);
 - b) w Punkcie Sprzedaży P4;
 - c) za pośrednictwem serwisu internetowego Play24.
3. Reklamacje dotyczące niewykonania lub nienależytego wykonania przez P4 Usługi będą rozpatrywane w terminie 30 dni od ich otrzymania.
4. Negatywne rozpatrzenie reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania przez P4 Usługi nie wpływa na możliwość dochodzenia przez Abonenta roszczeń na zasadach określonych w przepisach prawa, w tym na drodze sądowej.
5. Spory pomiędzy P4 a konsumentem dotyczące Usługi mogą być zakończone polubownie w drodze postępowania:
 - a) w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich, które jest wszczynane na wniosek konsumenta lub P4, złożony do wojewódzkiego inspektora Inspekcji Handlowej właściwego ze względu na miejsce wykonywania działalności gospodarczej przez P4
 - b) przed stałymi sądami polubownymi przy wojewódzkich inspektorach Inspekcji Handlowej.

Szczegóły tych postępowań określają art. 36 i 37 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o Inspekcji Handlowej i wydane na jej podstawie rozporządzenia wykonawcze.

IX. Odstąpienie

1. Z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej, w przypadku zawierania umowy o świadczenie Usługi na odległość w sposób określony w rozdziale IV ust. 2 pkt. b)-d) Regulaminu, Abonentowi Play będącemu konsumentem przysługuje prawo do odstąpienia od tej umowy w terminie 14 dni od daty jej zawarcia.
2. Oświadczenie o odstąpieniu od umowy o świadczenie Usługi może być złożone w następujący sposób:
 - a) w formie pisemnej adres na :

P4 Sp. z o.o.
Skrytka pocztowa 41,
02-671 Warszawa,
 - b) w formie elektronicznej na adres e-mail: ok@pomocplay.pl
 - c) w trakcie rozmowy telefonicznej z Obsługą Klienta (nr telefonu 790500500)
 - d) w Punkcie Sprzedaży P4.

3. Oświadczenie o odstąpieniu może mieć dowolną treść, z której będzie wynikać wola odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi. W przypadku składania oświadczenia o odstąpieniu można posłużyć się wzorem załączonym do Regulaminu.
4. Po odstąpieniu umowa o świadczenie Usługi jest uważana za niezawartą.
5. Prawo odstąpienia nie przysługuje konsumentowi, jeżeli spełnianie świadczenia rozpoczęło się za jego wyraźną zgodą przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi i po poinformowaniu go o utracie prawa odstąpienia.
6. W przypadku odstąpienia konsument nie ponosi żadnych kosztów związanych z korzystaniem z Usługi.
7. Prawo odstąpienia od umowy o świadczenie Usługi zgodnie z ust. 1-6 powyżej, przysługuje również Abonentowi będącemu osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, jeżeli umowa o świadczenie Usługi jest bezpośrednio związana z jego działalnością gospodarczą, ale nie posiada dla niego charakteru zawodowego.

X. 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. Lista kodeksów dobrych praktyk, których stroną jest P4 znajduje się na www.play.pl.
3. P4 zastrzega sobie prawo do całkowitego lub częściowego zakończenia świadczenia Usługi lub odwołania Regulaminu bez konieczności podawania przyczyn, z zastrzeżeniem, że nie wpłynie to na prawa nabyte przez dotychczasowych Użytkowników Usługi.
4. Użytkownicy Usługi zostaną poinformowani o zakończeniu świadczenia Usługi lub odwołaniu Regulaminu na stronie internetowej www.play.pl oraz, w miarę możliwości technicznych i prawnych, za pośrednictwem innych środków komunikacji elektronicznej, z odpowiednim wyprzedzeniem.
5. P4 zastrzega 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 prawa nabyte przez dotychczasowych Użytkowników Usługi.
6. Użytkownicy Usługi zostaną poinformowani o zmianach Regulaminu poprzez opublikowanie treści nowego Regulaminu na stronie internetowej 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 Użytkownik Usługi może zrezygnować z Usługi w sposób określony w rozdziale V Regulaminu.
7. Niniejszy Regulamin dostępny jest na stronie www.play.pl.

ZAŁĄCZNIK Nr 1**Wzór formularza odstąpienia od umowy**

Adresat: P4 Sp. z o.o.
Skrytka pocztowa 41,
02-671 Warszawa
e-mail: ok@pomocplay.pl

Niniejszym informuję o moim odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi _____
zawartej w dniu _____
Imię i nazwisko _____
Numer telefonu w sieci Play _____
Adres e- mail _____

Podpis

Data

(tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

ZAŁĄCZNIK Nr 2

Skorowidz najważniejszych informacji do Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „E-Security” podany zgodnie z art. 17, Ustawą z dnia 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.

Rodzaj informacji	Numer zapisu z wzorca umownego
1. Przesłanki, których zaistnienie zobowiązuje zakład ubezpieczeń do wypłaty świadczenia/odszkodowania	§ 4
2. Ograniczenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
3. Wyłączenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń uprawniające do odmowy wypłaty świadczenia/ odszkodowania lub jego obniżenia	§ 5
4. Wysokość składki ubezpieczeniowej i częstotliwość jej pobierania	§ 8

OGÓLNE WARUNKI UBEZPIECZENIA „E-Security” dla Klientów P4 Sp. z o.o. (PLAY)

Postanowienia ogólne

§ 1

Na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia „E-Security” (dalej „OWU”) Europ Assistance S.A., zwana dalej „Ubezpieczycielem” udziela, w ramach Umowy Ubezpieczenia Grupowego „E-Security” zawartej z P4 Sp. z o.o., ul. Wynałazek 1, 02-677 Warszawa, KRS 0000217207, REGON 015808609, NIP 951-21-20-077, Kapitał zakładowy 48.856.500,00 zł, zwaną dalej „Ubezpieczającym” lub „PLAY”, ochrony ubezpieczeniowej dla podmiotów, które są stroną zawartej z PLAY, jako operatorem telekomunikacyjnym, Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, zwanych dalej „Ubezpieczonymi” oraz posiadają lub zakupują pakiet oprogramowania antywirusowego dostępnego w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” w PLAY.

Definicje

§ 2

Ilekoć w niniejszych OWU, jak również w innych dokumentach sporządzanych w związku z zawieraniem lub wykonywaniem Umowy ubezpieczenia używa się następujących pojęć, oznaczają one w odpowiednim przypadku i liczbie:

1. **Abonent (Klient)** – podmiot, który jest stroną zawartej z PLAY (Ubezpieczającym), jako operatorem telekomunikacyjnym, Umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, który posiada pakiet oprogramowania antywirusowego dostępnego w ramach usługi „Ochrona Internetu PRO” w Play;
2. **Awaria Sprzętu IT** – awaria spowodowana przyczyną wewnętrzną Sprzętu IT lub działaniem oprogramowania uniemożliwiającego prawidłowe korzystanie ze Sprzętu IT, w następstwie której nastąpiła Utrata danych. Za Awarię Sprzętu IT nie uznaje się awarii spowodowanej czynnikami zewnętrznymi lub będącej skutkiem użytkowania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi.
3. **Centrum Alarmowe** – Europ Assistance Polska Sp. z o.o., wyłącznie uprawnione do organizacji i wykonywania w imieniu Ubezpieczyciela świadczeń wynikających z Umowy Ubezpieczenia;
4. **Cykl rozliczeniowy** – miesięczny okres rozliczeniowy, wynikający z umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartej pomiędzy Klientem a Ubezpieczającym;
5. **Dane** - dokumenty, pliki multimedialne (audio, video oraz graficzne) zapisane trwale w pamięci dysku twardego Sprzętu IT, będące własnością Ubezpieczonego i wykorzystywane przez niego do użytku prywatnego.
6. **Odzyskanie danych** – proces polegający na przywróceniu Danych utraconych przez Ubezpieczonego wskutek Awarii Sprzętu IT;
7. **Okres ubezpieczenia** – 12 miesięczny okres liczony od daty rozpoczęcia Ochrony ubezpieczeniowej przez Ubezpieczyciela;
8. **Rok ubezpieczeniowy** - 1-roczy okres liczony od dnia pierwszego przystąpienia do ubezpieczenia przez danego Ubezpieczonego
9. **RP** – terytorium Rzeczypospolitej Polskiej;
10. **Sprzęt IT** – oznacza zakupione na terenie RP urządzenia PC (komputer stacjonarny lub przenośny), które zostały zakupione jako fabrycznie nowe, na które Ubezpieczony posiada dowód zakupu
11. **Świadczenia assistance** - wymienione w OWU usługi polegające na pokryciu kosztów lub organizacji i pokryciu kosztów świadczeń przez Centrum Alarmowe na rzecz Ubezpieczonego w przypadku Awarii Sprzętu IT, powodującej Utratę Danych lub realizowanych na życzenie Ubezpieczonego, w zakresie i w granicach limitów świadczeń przewidzianych w OWU;
12. **Transport** – koszty transportu związane z dostarczeniem Sprzętu IT do serwisu w celu realizacji usługi odtwarzania Danych, które zostały wskazane na fakturze za realizację usługi Odtworzenia danych;

13. **Ubezpieczający** - P4 Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie;
14. **Ubezpieczony** – każda osoba fizyczna, która użytkuje Sprzęt IT, mająca do tego prawo jako właściciel Sprzętu IT lub posiadacz Sprzętu IT uprawniony do użytkowania Sprzętu IT pod jakimkolwiek tytułem prawnym;
 15. **Ubezpieczyciel** - Europ Assistance S.A., spółka akcyjna prawa francuskiego, o kapitale zakładowym w wysokości 35.402.785 Euro, działająca w oparciu o przepisy francuskiego Kodeksu ubezpieczeń, z siedzibą w Gennevilliers, 1, promenade de la Bonnette, 92230 Gennevilliers, Francja, zarejestrowana w Rejestrze Handlowym i Spółek w Nanterre pod nr 451 366 405,
16. **Umowa Ubezpieczenia** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Ubezpieczycielem a Ubezpieczającym na podstawie niniejszych OWU.
17. **Utrata Danych** – błąd systemu informatycznego, w wyniku którego Dane uległy zniszczeniu lub nastąpił brak dostępu do Danych zapisanych na Sprzęcie IT, których nie można odzyskać standardowymi działaniami związanymi z obsługą i użytkowaniem Sprzętu IT

Przedmiot ubezpieczenia

§ 3

1. Przedmiotem ubezpieczenia jest udzielenie przez Ubezpieczyciela na rzecz Ubezpieczonych Ochrony Ubezpieczeniowej od ryzyka Utraty Danych (Odzyskanie danych) oraz świadczenie na życzenie Ubezpieczonego usługi zdalnej pomocy IT.
2. Odpowiedzialność Ubezpieczyciela polega na świadczeniu całodobowo na rzecz Ubezpieczonego Świadczeń assistance określonych w § 4 (z zastrzeżeniem postanowień § 5) w zakresie pomocy technicznej i informacyjnej do limitów wskazanych w tabeli znajdującej się w § 6.
3. Ubezpieczony (lub w jego imieniu inna osoba) zobowiązany jest zgłosić do Centrum Alarmowego zaistniałe zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową.

Zakres ubezpieczenia

§ 4

Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego w przypadku wystąpienia Awarii Sprzętu IT lub na życzenie Ubezpieczonego udziela pomocy zdalnej i realizuje następujące usługi w ramach ubezpieczenia:

1. **Odzyskanie danych** - na które składają się:
 - a. Transport Sprzętu IT,
 - b. Usługa serwisowa polegająca na Odzyskaniu danych,
2. **Zdalna pomoc IT** – na życzenie Ubezpieczonego Ubezpieczyciel za pośrednictwem Centrum Alarmowego organizuje i pokrywa koszty zdalnej pomocy w związku z instalacją oprogramowania antywirusowego zakupionego w ramach usług operatora telekomunikacyjnego – PLAY - „Ochrona Internetu PRO” . Usługa realizowana jest w formie konsultacji telefonicznej.

Wyłączenia Odpowiedzialności

§5

1. Ubezpieczyciel nie pokrywa kosztów Odzyskania danych poniesionych przez Ubezpieczonego bez powiadomienia i zezwolenia Centrum Alarmowego, nawet, jeśli są objęte ochroną ubezpieczeniową i mieszczą się w granicach i sumach ubezpieczenia, określonych w warunkach ubezpieczenia.
2. Ubezpieczyciel nie ponosi odpowiedzialności za Odzyskanie danych związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą.
3. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone Awarie Sprzętu IT, które zaszły w związku z: umyślnym lub rażąco niedbałym działaniem lub zaniechaniem Ubezpieczonego lub osoby wspólnie zamieszkałej i prowadzącej gospodarstwo domowe z Ubezpieczonym oraz osoby, za którą Ubezpieczony faktycznie lub z mocy przepisów prawa lub zwyczajów ponosi odpowiedzialność,

4. Z odpowiedzialności Ubezpieczyciela są wyłączone Awarie Sprzęt IT, które powstały w wyniku używania Sprzętu IT niezgodnie z instrukcją obsługi.

Suma ubezpieczenia

§6

Suma ubezpieczenia oraz maksymalna ilość interwencji w ciągu Okresu ubezpieczenia określają poniższe tabele:

1. Odzyskanie danych

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba wszystkich świadczeń W roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
AWARIA SPRZĘTU IT	Pokrycie kosztów ODZYSKANIA DANYCH	1	1 500 PLN

2. Zdalna pomoc IT

SYTUACJA W JAKIEJ PRZYŚŁUGUJE ŚWIADCZENIE	ŚWIADCZENIE ASSISTANCE	Liczba wszystkich świadczeń W roku ubezpieczeniowym	Maksymalna wartość świadczenia na 1 zdarzenie
Na życzenie ubezpieczonego	ZDALNA POMOC IT w zakresie instalacji oprogramowania antywirusowego	2	brak

Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem

§ 7

1. W przypadku konieczności skorzystania ze świadczeń oraz usług, o których mowa w § 4 OWU Ubezpieczony jest zobowiązany:
 - a. przed podjęciem jakichkolwiek działań we własnym zakresie, niezwłocznie skontaktować się z Centrum Alarmowym pod numerem telefonu:
+(48) 22 203 79 20
w razie wystąpienia zdarzenia w okresie odpowiedzialności Ubezpieczyciela Ubezpieczony zobowiązany jest użyć dostępnych mu środków w celu ratowania przedmiotu ubezpieczenia oraz zapobieżenia szkodzie lub zmniejszenia jej rozmiarów;
 - b. przy zgłoszeniu szkody Ubezpieczony powinien podać następujące informacje:
 - i. numer MSISDN
 - ii. imię i nazwisko,
 - iii. krótki opis zaistniałego zdarzenia i rodzaj koniecznej pomocy,
 - iv. numer telefonu do skontaktowania się z Ubezpieczonym lub wskazaną przez niego osobą.
 - c. ponadto Ubezpieczony powinien:
 - i. udzielić pracownikowi Centrum Alarmowego wyjaśnień dotyczących zdarzenia, niezbędnych do ustalenia odpowiedzialności i zakresu świadczeń,
 - ii. współdziałać z Centrum Alarmowym w zakresie niezbędnym do wykonania zobowiązania;
2. W razie naruszenia przez Ubezpieczonego z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa obowiązków określonych w ust. 1 Ubezpieczyciel może odpowiednio zmniejszyć świadczenie, jeżeli naruszenie przyczyniło się do zwiększenia szkody lub uniemożliwiło Ubezpieczycielowi ustalenie okoliczności i skutków zdarzenia objętego ubezpieczeniem.
3. Po potwierdzeniu uprawnień Ubezpieczonego do uzyskania świadczeń oraz usług, o których mowa w § 4 OWU, Centrum Alarmowe zapewni odbiór Sprzętu IT od Ubezpieczonego, realizację ww. świadczeń oraz odesłanie Sprzętu IT do Ubezpieczonego po zrealizowaniu ww. świadczeń.
4. Jeżeli koszt Odzyskania danych przez Centrum Alarmowe przewyższa sumę ubezpieczenia określoną w § 6, wówczas Centrum Alarmowe ustali z Ubezpieczonym dalszy tryb postępowania (dopłata różnicy pomiędzy kosztem Usługi a Sumą Ubezpieczenia przez Ubezpieczonego lub rezygnacja z usługi).

Składka Ubezpieczeniowa

§ 8

1. Do zapłaty składki ubezpieczeniowej zobowiązany jest Ubezpieczający.
2. Wysokość, zasady określania oraz tryb i terminy płatności składki ubezpieczeniowej określone są w Umowie Ubezpieczenia.

Objęcie Ochroną Ubezpieczeniową

§ 9

1. Przystąpienie do ubezpieczenia następuje z chwilą uruchomienia przez Abonenta usługi "Ochrona Internetu PRO" na zasadach określonych w Regulaminie Usługi „Ochrona Internetu PRO” wydanego przez Ubezpieczającego.
2. Okres ubezpieczenia w stosunku do jednego Ubezpieczonego trwa 12 miesięcy od momentu rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej. Okresy ubezpieczenia będą automatycznie odnawiane na kolejne 12-miesięczne okresy, o ile Ubezpieczony nie złoży wcześniej rezygnacji z ochrony ubezpieczeniowej lub Ubezpieczyciel nie poinformuje Ubezpieczonego o braku możliwości odnowienia ubezpieczenia na kolejny 12-to miesięczny okres ubezpieczenia.
3. W stosunku do każdego Ubezpieczonego ochrona ubezpieczeniowa rozpoczyna się z chwilą przystąpienia do Ubezpieczenia.

4. Ochrona ubezpieczeniowa każdego Ubezpieczonego kończy się:
 - 1) z ostatnim dniem Cyklu rozliczeniowego, w którym Ubezpieczony złożył rezygnację z ubezpieczenia;
 - 2) wraz z chwilą dezaktywacji usługi "Ochrona Internetu PRO";w zależności od tego, które z w/w zdarzeń nastąpi wcześniej.
5. Ubezpieczony w dowolnym momencie obowiązywania ubezpieczenia ma prawo zrezygnować z ochrony ubezpieczeniowej, składając stosowne oświadczenie w tej kwestii Ubezpieczającemu lub Ubezpieczycielowi.
6. W przypadku przerwy w ochronie ubezpieczeniowej spowodowanej zdarzeniami, o których mowa w ust. 4, każde kolejne przystąpienie do ubezpieczenia w trakcie pierwszego lub kolejnego 12-miesięcznego okresu ubezpieczenia będzie stanowiło kontynuację okresu ubezpieczenia wg daty pierwszego przystąpienia Ubezpieczonego do ubezpieczenia.
7. W przypadku rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, ochrona ubezpieczeniowa w stosunku do danego Ubezpieczonego wygasa z końcem Okresu Ubezpieczenia, obowiązującego w dniu rozwiązania Umowy Ubezpieczenia. Do powyższej sytuacji nie ma zastosowania zdanie drugie ust. 2.

Refundacje

§ 10

1. Jeśli na skutek okoliczności niezależnych od Ubezpieczonego nie był on w stanie wypełnić obowiązku zawiadomienia Ubezpieczyciela, o którym mowa w § 7, na wniosek Ubezpieczonego, Ubezpieczyciel zapewni refundację do wysokości kosztów poniesionych samodzielnie przez Ubezpieczonego w celu Odzyskania danych, przy czym Refundacja nastąpi do wysokości Sumy Ubezpieczenia wskazanej w § 6,
2. Wniosek o wypłatę refundacji, o której mowa w ust. 1 należy kierować do Centrum Alarmowego oraz powinien on zawierać:
 - a) szczegółowy opis okoliczności zdarzenia wraz z dokumentacją zdjęciową (w której będzie wskazany numer seryjny Sprzętu IT oraz karta gwarancyjna),
 - b) faktury, rachunki, dowody wpłaty, które umożliwią określenie łącznych kosztów poniesionych przez Ubezpieczonego.
 - c) ekspertyzę z serwisu, który dokonywał Odzyskiwania danych z uwzględnieniem czasu realizacji na daną operację oraz ilość Odzyskanych danych.
3. Refundacja, o której mowa w ust. 1 wypłacana jest w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Centrum Alarmowego wymaganych dokumentów niezbędnych do podjęcia decyzji o ustaleniu odpowiedzialności Ubezpieczyciela i wysokości szkody.
4. Gdyby wyjaśnienie w powyższym terminie okoliczności koniecznych do ustalenia odpowiedzialności Ubezpieczyciela albo wysokości odszkodowania okazało się niemożliwe, odszkodowanie powinno być spełnione w ciągu 14 dni od dnia, w którym przy zachowaniu należytej staranności wyjaśnienie tych okoliczności było możliwe. Jednakże bezsporną część odszkodowania Ubezpieczyciel powinien spełnić w terminie przewidzianym w ust. 3.
5. Jeżeli Ubezpieczyciel nie wypłaci odszkodowania w terminie określonym w ust. 3, zawiadamia pisemnie osobę zgłaszającą roszczenie o przyczynach niemożności zaspokojenia roszczeń w całości lub części, a także wypłaca bezsporną część odszkodowania.
6. Jeśli odszkodowanie przysługuje, Ubezpieczyciel przekazuje wraz z jego wypłatą pisemną informację o wypłacie odszkodowania Ubezpieczonemu.
7. Jeżeli odszkodowanie nie przysługuje lub przysługuje w innej wysokości niż określona w zgłoszonym roszczeniu, Ubezpieczyciel informuje o tym pisemnie osobę występującą z roszczeniem, wskazując na okoliczności oraz na podstawę prawną uzasadniającą całkowitą lub częściową odmowę wypłaty odszkodowania.

Skargi i zażalenia

§ 11

1. Ubezpieczyciel podlega nadzorowi Autorité de contrôle prudentiel et de résolution z siedzibą w Paryżu.
2. Ubezpieczający, Ubezpieczony i uprawniony z Umowy ubezpieczenia mają prawo do wniesienia reklamacji do Ubezpieczyciela ("Skarga"). Skarga może być złożona:

- a) w formie pisemnej (przesyłką pocztową na adres Europ Assistance Polska Sp. z o.o., 02-675 Warszawa, ul. Wołoska 5 „Dział Jakości”),
 - b) ustnie (telefonicznie pod numerem telefonu **+(48) 22 203 79 20**,
 - c) osobiście w oddziale Europ Assistance Polska Sp. z o.o., Warszawa, ul. Wołoska 5,
 - d) w formie elektronicznej (e-mailem pod adresem: quality@europ-assistance.pl).
3. Ubezpieczyciel udziela odpowiedzi na Skargę w formie papierowej lub na trwałym nośniku informacji, w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w terminie 30 dni od dnia otrzymania Skargi w formie oraz w miejscu wskazanym w ust. 2 powyżej. Na żądanie Osoby składającej Skargę Ubezpieczyciel może udzielić odpowiedzi, o której mowa w zdaniu poprzednim, za pośrednictwem poczty elektronicznej. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej niniejszego artykułu, Ubezpieczyciel wyjaśnia przyczynę opóźnienia, wskazuje okoliczności od ustalenia, których zależy rozpatrzenie Skargi, a także określa przewidywany termin rozpatrzenia Skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania Skargi.
4. Ubezpieczony ma prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia przez sąd polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego (www.knf.gov.pl), a jeżeli jest konsumentem - ma także prawo wniesienia skargi na działalność Ubezpieczyciela do Rzecznika Finansowego oraz prawo do rozpatrzenia sporów wynikających z umowy ubezpieczenia w drodze pozasądowego postępowania prowadzonego przez Rzecznika Finansowego (www.rzf.gov.pl) które to organy są podmiotami uprawnionym do rozpoznawania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 roku o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich (Dz.U. z 2016 roku, poz. 1823) .
5. Ubezpieczony, będący konsumentem ma dodatkowo możliwość wystąpienia o pomoc do Miejskich i Powiatowych Rzeczników Konsumenta.

Postanowienia końcowe

§ 12

1. Ubezpieczyciel, Ubezpieczający i Ubezpieczony są zobowiązani informować się wzajemnie o zmianie adresu.
2. Ubezpieczony powinien informować Ubezpieczyciela o każdej zmianie swoich danych wskazanych w oświadczeniu o przystąpieniu do ubezpieczenia.

§ 13

3. Ubezpieczyciel nie jest zobowiązany informować zgłaszającego zdarzenie objęte ochroną ubezpieczeniową o otrzymaniu zawiadomienia o jego wystąpieniu w terminie do 7 dni, o ile spełni świadczenie bezpośrednio po otrzymaniu zawiadomienia.
4. Tryb przyjmowania zawiadomień, o których mowa w ustępie poprzednim określony został w § 7 niniejszych Ogólnych Warunków Ubezpieczenia - Tryb postępowania w razie zajścia zdarzenia objętego ubezpieczeniem.

§ 14

1. Wszelkie spory wynikające z Umowy Ubezpieczenia będą rozpatrywane przez sąd powszechny według właściwości ogólnej albo przez sąd właściwy dla miejsca zamieszkania Ubezpieczonego, lub Ubezpieczającego, bądź ich spadkobiercy.
2. Roszczenia z Umowy Ubezpieczenia podlegają jurysdykcji sądów polskich. W sprawach nieuregulowanych w niniejszych Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia mają zastosowanie przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego.
3. Niniejsze Ogólne Warunki Ubezpieczenia obowiązują od dnia 1 marca 2017 roku.