

## REGULAMIN USŁUGI „SAFE ALERT”

### § 1.

#### POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Postanowienia Regulaminu mają zastosowanie do Umów o świadczenie Usługi pn. „Safe Alert” zawieranych pomiędzy Klientami a Spółką.
2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.

### § 2.

#### DEFINICJE

Przez pojęcia użyte w niniejszym regulaminie rozumie się:

1. **Centrum** – telefoniczne centrum obsługi Klienta za pośrednictwem, którego jest świadczona Usługa. W ramach Centrum działa zespół konsultantów zajmujących się z weryfikacją uprawnień Klienta do skorzystania z Usługi, który następnie przekierowuje Klienta do Eksperta Technicznego lub Prawnika w celu jej realizacji.
2. **doradca24** – prowadzone w systemie informatycznym i dostępne za pośrednictwem sieci Internet indywidualne konto przypisane do Klienta, służące w szczególności do:
  - 1) korzystania przez Klienta z Usługi;
  - 2) kontaktu Klienta i Centrum w tym przesyłania dokumentów związanych z weryfikacją statusu Klienta uprawniającego do skorzystania z Usługi,
  - 3) pobierania lub wglądu do faktur wystawianych przez Spółkę na rzecz Klienta
3. **Ekspert Techniczny** – osoba, która zgodnie z posiadanymi kwalifikacjami będzie pomagać w rozwiązywaniu Problemu informatycznego, a w szczególności współpracujący ze Spółką informatyk, programista lub analityk posiadający wiedzę i umiejętności w rozwiązywaniu Problemów informatycznych.
4. **Klient** – konsument w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964. r. Kodeks cywilny, tj. osoba fizyczna, która zawarła ze Spółką Umowę na Usługę w celach niezwiązanych bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, jak również przedsiębiorca, tj.: osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, prowadzący działalność gospodarczą, która zawarła ze Spółką Umowę na Usługę w celach związanych z działalnością gospodarczą.
5. **Okres ważności Usługi** – okres, w trakcie którego Klient ma prawo skorzystać z Usługi. Okres ważności Usługi zależy od zakupionego przez Klienta Pakietu Usługi i jest liczony od daty jego aktywacji zgodnie z Regulaminem. Klient nie może żądać wykonania Usługi po upływie Okresu ważności Usługi. Jeżeli Klient w Okresie ważności Usługi nie wykorzysta w pełni usług objętych danym Pakietem Usługi to opłata uiszczona przez Klienta za Usługę stanowi wynagrodzenie z tytułu pozostawania w gotowości do świadczenia Usługi.
6. **Opracowanie dokumentu prawnego** – sporządzenie przez Prawnika projektu pisma. Wykaz możliwych do opracowania pism określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.
7. **Pakiet** – produkt określający zakres, liczbę i rodzaj usług przysługujących Klientowi

w ramach Usługi. Rodzaje Pakietów Usługi określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.

8. **Pomoc Prawna** - usługa prawna świadczona przez Prawnika na rzecz Klienta, która może polegać na Poradzie, Przesłaniu wzoru lub Opracowaniu dokumentu prawnego. Pomoc Prawna świadczona jest drogą elektroniczną za pomocą e-maila. W razie możliwości oraz w zależności od rodzaju problemu prawnego Prawnik w ramach Pomocy Prawnej udzieli rekomendacji, co do sposobu rozwiązania problemu prawnego, wskaże możliwości prawne rozwiązania problemu prawnego, wskaże argumenty „za” oraz „przeciw” w zakresie propozycji danego rozwiązania, wskaże podstawy prawne danego rozwiązania oraz wskaże instytucje prawne dotyczące problemu prawnego.
9. **Porada** – udzielanie odpowiedzi na zagadnienie lub pytanie prawne dotyczące niepożądanego zdarzenia w sieci w formie wiadomości e-mail.
10. **Prawnik** – adwokat lub radca prawny udzielający Pomocy Prawnej na rzecz Klienta.
11. **Przesłanie wzoru** - przesłanie wzoru pisma. Wykaz wzorów pism określa Załącznik nr 1 do Regulaminu.
12. **Potwierdzenie zawarcia Umowy** – indywidualne potwierdzenie zawarcia Umowy o świadczenie Usługi, wskazujące Pakiet, dane Klienta, cenę oraz Okres ważności Usługi.
13. **Problem informatyczny** – pojedyncze zdarzenie dotyczące Niepożądanego zdarzenia w sieci.
14. **Niepożądane zdarzenie w sieci** - zdarzenie dotyczące: kradzieży środków pieniężnych z konta internetowego; kradzieży środków pieniężnych z karty płatniczej; sporów ze sklepami internetowymi; włamań na skrzynkę e-mail; utraty danych z dysku komputera, laptopa czy tabletu; umieszczania o osobie fałszywych informacji w sieci; kradzieży tożsamości internetowej (np. w celu zaciągnięcia kredytu); przejęcia konta na portalach społecznościowych; przeciwdziałania cyberprzemocy.
15. **Regulamin** – niniejszy regulamin wraz z załącznikami.
16. **Safe Alert** - usługa informatyczna świadczona przez Eksperta Technicznego i usługa prawna świadczona przez Prawnika na rzecz Klienta polegająca na udzieleniu pomocy dotyczącej sposobu postępowania w przypadku wystąpienia Niepożądanego zdarzenia w sieci Internet (w tym np. zabezpieczenie dowodów włamań), wsparcia Klienta w procesie reklamacyjnym i w zakresie zgłoszenia sprawy do organów ścigania, w tym wskazanie możliwości prawnych, sporządzaniu projektu pisma prawnego, wsparciu Klienta w uzupełnieniu formularzy/powiadomień/zgłoszeń wymaganych do powiadomienia o zaistnieniu zagrożenia cybernetycznego, udzieleniu wskazówek dotyczących zwiększenia bezpieczeństwa w przyszłości.
17. **Spółka** – BZ GROUP Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rudnej Małej, Rudna Mała 47, 36-060 Głogów Małopolski, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS

0000460507, NIP 5242758944, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł.

18. **Umowa** – umowa o świadczenie Usługi, zawarta pomiędzy Klientem i Spółką.
19. **Urządzenie** – Komputer stacjonarny, laptop, notebook, netbook, ultrabook z systemem operacyjnym Windows XP (lub nowszym), oraz Mac OS 10.5 (lub nowszym); Tablet; Smartfon z systemem operacyjnym Android, iOS lub Windows Phone.  
**Usługa** – usługi świadczone przez Spółkę w zakresie wynikającym z Pakietu przy pomocy narzędzi komunikowania się na odległość
20. **Usługa dodatkowa** – usługa wykraczająca poza zakres Pakietu, a także obejmująca czynności dodatkowe wskazane w opisie Pakietu. W przypadku chęci skorzystania z Usługi dodatkowej Klient winien poinformować o tym Centrum, Prawnika lub Eksperta Technicznego i uiścić dodatkową opłatę wycenioną indywidualnie.
21. **Zdalne rozwiązywanie Problemu Informatycznego** – forma działania polegająca na próbie rozwiązywania Problemu Informatycznego przy użyciu łącza telefonicznego i/lub specjalnego oprogramowania, umożliwiającego połączenie się Eksperta Technicznego za pomocą łącza internetowych z Urządzeniem Klienta.

### § 3.

#### ZAWARCIE I OBOWIĄZYWANIE UMOWY O ŚWIADCZENIE USŁUGI

1. Umowa zawierana jest poprzez podpisanie przez Klienta Potwierdzenia zawarcia Umowy lub wyrażenie zgody na warunki Umowy w innej formie.
2. Umowa może być zawarta w formie pisemnej lub dokumentowej i potwierdzana jest na trwałym nośniku.
3. Umowa może zostać zawarta na odległość przy użyciu środków porozumiewania się na odległość.
4. Umowa zawierana jest na okres wskazany w Potwierdzeniu zawarcia Umowy zgodnie z zakupionym przez Klienta Pakietem.
5. Umowa zostaje zawarta pod warunkiem uiszczenia przez Klienta opłaty za zakupiony Pakiet.
6. Okres ważności świadczenia Usługi rozpoczyna się z dniem jej aktywacji. Aktywacja Pakietu następuje po zaksięgowaniu na rachunku bankowym Spółki całej opłaty za Pakiet. Klient opłaty za usługę powinien dokonać w terminie wskazanym w Potwierdzeniu zawarcia Umowy.
7. Zawarcie Umowy potwierdzone jest Potwierdzeniem zawarcia Umowy.
8. Za świadczone Usługi Spółka będzie wystawiała na rzecz Klienta faktury w formie elektronicznej. Wystawione przez Spółkę faktury będą dostępne dla Klienta na jego koncie doradca24, po zalogowaniu, na które Klient uzyska możliwość wglądu i pobierania wystawionych na jego rzecz faktur. Za zgodą Klienta Spółka dodatkowo będzie przysyłała wystawione faktury na podany przez Klienta adres e-mail.
9. Umowa ulega rozwiązaniu:
  - 1) z upływem okresu ważności Usługi;

- 2) z chwilą otrzymania przez Spółkę oświadczenia Klienta o odstąpieniu od Umowy zgodnie z postanowieniami §8;
- 3) z chwilą rozwiązania Umowy wskutek jej wypowiedzenia przez Spółkę zgodnie z postanowieniami § 9.
5. Warunkiem możliwości świadczenia Usługi za pomocą połączenia telefonicznego jest posiadanie przez Klienta dostępu do telefonu komórkowego lub stacjonarnego umożliwiającego za pomocą łączy telefonicznych połączenie ze Spółką.
6. Warunkiem nawiązania połączenia pomiędzy Urzędzeniem Klienta a Urzędzeniem Eksperta technicznego jest uzyskanie zgody Klienta oraz posiadanie przez Klienta dostępu do Urządzenia z dostępem do sieci Internet.
7. W przypadku nie udzielenia zgody przez Klienta na nawiązania połączenia pomiędzy Urzędzeniem Klienta a Urzędzeniem Eksperta, Spółka świadczyć będzie Usługę za pomocą połączenia telefonicznego.
8. Spółka zobowiązuje się do podejmowania wszelkich działań zmierzających do zapewnienia Klientom świadczenia Usługi z należytą starannością.
9. Przy świadczeniu Usługi Spółka, Prawnicy oraz Eksperti Techniczni zobowiązani są do zachowania w poufności uzyskanych informacji.
10. Każdorazowe skorzystanie z Usługi powoduje wykorzystanie jednego działania z miesięcznego limitu Usług, który przewiduje Pakiet Usługi.
11. Usługa świadczona jest w języku polskim.
9. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za naruszenie praw autorskich lub praw własności przemysłowej związanych z nieuprawnioną instalacją lub korzystaniem z oprogramowania na Urządzeniach, z których korzysta Klient.
10. W celu bezpieczeństwa oraz zapewnienia najwyższej jakości Usługi, rozmowy telefoniczne między Klientem a Centrum są nagrywane po uzyskaniu na to zgody Klienta. Kontynuacja rozmowy będzie oznaczała zgodę Klienta na nagrywanie rozmowy. Przerwanie połączenia przez Klienta z uwagi na brak zgody na nagrywanie rozmowy nie będzie uprawniał Klienta do zwrotu uiszczonyj opłaty i będzie traktowane, jako brak wykonania Usługi z przyczyn dotyczących Klienta. Treść nagrań jest chroniona zgodnie z przepisami prawa.
11. Usługa jest świadczona w dni robocze od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy oraz 24 i 31 grudnia każdego roku w godzinach od 8.00 do 20.00.

#### § 4.

##### DORADCA24

1. Klient ma prawo uzyskać dostęp do doradca24. Korzystanie przez Klienta z doradca24 nie jest niezbędne do korzystania z Usługi.
2. Aktywacja doradca24 możliwa jest wyłącznie za pośrednictwem strony [www.doradcainformacyjny.pl](http://www.doradcainformacyjny.pl) poprzez skorzystanie z odnośnika „Założ konto” i uzupełnienie formularza rejestracyjnego.
3. W trakcie rejestracji, Klient potwierdza, że akceptuje politykę prywatności i politykę cookies stosowaną przez Spółkę.
4. Po wypełnieniu i potwierdzeniu danych na formularzu rejestracyjnym, na podany w nim adres email zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia rejestracji. Z chwilą potwierdzenia rejestracji przez Klienta następuje zakończenie procesu rejestracji, które skutkuje utworzeniem doradca24.
5. Klient nie może udostępniać przysługującego mu do doradca24 loginu i hasła osobom trzecim, w przypadku udostępnienia wynikłego z zamiaru Klienta lub niedochowania staranności w przechowywaniu hasła i loginu Spółka nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z doradca24 przez osoby trzecie z wykorzystaniem posiadanego przez Klienta loginu i hasła w zakresie zgodnym z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa.

#### § 5.

##### ZAKRES I SPOSÓB ŚWIADCZENIA USŁUGI

1. Usługa jest świadczona w Okresie ważności Usługi, w zakresie oraz z uwzględnieniem limitów działań wynikających z zakupionego Pakietu Usługi.
2. W ramach Usługi Spółka zapewnia Klientowi:
  - 1) dostęp do Centrum od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 20.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz 24 grudnia i 31 grudnia każdego roku;
  - 2) dostęp do doradca24 poprzez stronę internetową [www.doradcainformacyjny.pl](http://www.doradcainformacyjny.pl);
  - 3) świadczenie Usługi przez Ekspertów Technicznych i Prawników w zakresie wynikającym z Pakietu Usługi.
3. Usługa może być świadczona w następujący sposób, w zależności od rodzaju podejmowanych czynności:
  - 1) za pomocą połączenia telefonicznego;
  - 2) e-mailem;
  - 3) za pomocą specjalnego oprogramowania, umożliwiającego połączenie się Eksperta Technicznego lub kontakt za pomocą łączy internetowych z Urzędzeniem Klienta;
  - 4) poprzez doradca24.
4. Sprawne i skuteczne wykonanie Usługi może wymagać dodatkowo nawiązania połączenia pomiędzy Urzędzeniem Klienta a komputerem Eksperta Technicznego i uzyskania przez Eksperta Technicznego dostępu do Urządzenia Klienta na prawach użytkownika tego komputera, na czas trwania zdalnego rozwiązywania Problemu Informatycznego.

#### § 6.

##### SPOSÓB KORZYSTANIA Z USŁUGI

1. Skorzystanie z Usługi wymaga wykonania połączenia telefonicznego z Centrum pod numerem telefonu: **22 330 7720**
2. Po połączeniu się z Centrum, Klient w celu identyfikacji, obowiązany jest podać swoje dane identyfikacyjne.
3. Po dokonanej pozytywnej identyfikacji Klienta, Klient przedstawia konsultantowi Centrum opis zdarzenia w celu weryfikacji, czy mieści się ono w zakresie Pakietu Usługi.
4. Po zakończeniu procesu weryfikacji konsultant Centrum ustala z Klientem, zakres działań, na których zależy Klientowi:
  - a) jeżeli Klientowi zależy wyłącznie na pomocy technicznej, konsultant łączy klienta z Ekspertem Technicznym;
  - b) jeżeli Klientowi zależy na pomocy technicznej i prawnej, konsultant Centrum prosi Klienta o przesłanie dokładnego opisu zdarzenia, na podstawie, którego Prawnik udzieli Porady, lub opracuje projekt dokumentu, a następnie konsultant łączy Klienta z Ekspertem Technicznym.
5. Po przesłaniu opisu zdarzenia przez Klienta, konsultant Centrum przekazuje sprawę do Prawnika, który przygotowuje Poradę lub opracuje projekt dokumentu prawnego lub prześle jego wzór. W przypadku, jeżeli informacje od Klienta okażą się niekompletne lub niewystarczające, Klient zostanie poproszony o ich uzupełnienie.
6. Klienta obowiązuje zakaz dostarczania Spółce, Prawnikowi i Ekspertowi Technicznemu treści o charakterze bezprawnym, stosownie do art. 8 ust. 3 pkt 2 lit. b ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
7. Klient ma prawo odmówić wykonania dyspozycji Eksperta Technicznego lub Prawnika stanowiącej propozycję usunięcia Problemu Informatycznego lub problemu prawnego.
8. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za korzystanie z nielicencjonowanego lub bezprawnego oprogramowania na Urządzeniach używanych przez Klienta.

#### § 7

##### ODPOWIEDZIALNOŚĆ

1. Z zastrzeżeniem ustępów poniższych, Spółka ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi na zasadach przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.
2. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości skorzystania z Usługi w wyniku działania siły wyższej. Niezwłocznie po ustaniu przeszkody Spółka obowiązana jest przystąpić do świadczenia Usługi. W przypadku, gdy informacja przekazane przez Klienta do Spółki w celu zrealizowania Usługi okazały się błędne, nieprawdziwe lub niepełne Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkodę, powstałą wskutek przekazania przez Klienta takich informacji.
3. Jeżeli Klient nie wyrazi zgody na zdalne usunięcie problemu informatycznego przez Eksperta Technicznego, w sytuacji kiedy stanowi to jedyną możliwość wdrożenia rozwiązań zmierzających do usunięcia problemu informatycznego, lub Klient odmówi wykonania zaleceń Eksperta Technicznego stanowiących propozycję usunięcia problemu informatycznego, Spółka nie ponosi odpowiedzialności za szkodę przez to powstałą.
4. Spółka nie ponosi odpowiedzialności za aktualność udzielonej Pomocy Prawnej z uwagi na fakt, że przepisy prawa, na podstawie których Pomoc Prawna została udzielona, orzecznictwo lub interpretacje organów państwowych mogą ulec zmianie.
5. Prawnik odpowiada za rzetelność, zgodność z prawem i prawidłowość udzielonej Klientowi Pomocy Prawnej.
6. Odpowiedzialność odszkodowawcza Spółki ograniczona jest do uiszczonyj przez Klienta opłaty za Pakiet, w ramach którego została nienależycie wykonana Usługa.

#### § 8.

##### ODSTĄPIENIE OD UMOWY PRZEZ KLIENTA

1. W przypadku zawarcia Umowy poza lokalem przedsiębiorstwa zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta, Klient będący konsumentem może odstąpić od Umowy

bez podania przyczyny w ciągu 14 dni od daty zawarcia Umowy, z uwzględnieniem postanowień art. 29 ustawy o Prawach konsumenta. W tym celu Klient powinien złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, np. zgodne ze wzorem przekazanym mu przy zawarciu Umowy.

2. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Klientowi w wypadku, gdy skorzystał on z Usługi w całości przed upływem 14 dniowego terminu, o którym mowa ust.1.
3. W przypadku odstąpienia przez Klienta od Umowy Spółka dokonuje zwrotu kwoty zapłaconej przez Klienta w terminie nie dłuższym niż 14 dni, na rachunek bankowy wskazany przez Klienta lub przekazem pocztowym.
4. Spółka w zakresie, w jakim jest to zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli Klient, pomimo wezwania, nie wskaże numeru rachunku bankowego, na które ma nastąpić zwrot należności lub gdy nie przekaże wszystkich danych koniecznych do dokonania zwrotu. Ponadto Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niedokonanie zwrotu należności lub opóźnienie w zwrocie, jeżeli nastąpiło to z powodu przekazania przez Klienta błędnych danych osobowych (imię, nazwisko, adres) lub błędnego numeru rachunku bankowego

#### § 9.

##### WCZEŚNIEJSZE ROZWIĄZANIE UMOWY

Spółka może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym za pisemnym poinformowaniem Klienta, w przypadku stwierdzenia:

- 1) udostępnienia przez Klienta osobom trzecim danych umożliwiających korzystanie z Usługi;
- 2) wykorzystywania przez Klienta świadczonej Usługi w sposób sprzeczny z prawem.

#### § 10.

##### WNIESIENIE REKLAMACJI I SPOSÓB JEJ ROZPATRZENIA

1. Reklamacje dotyczące realizacji świadczonej Usługi można wносить pisemnie lub drogą elektroniczną.
2. Reklamacje należy składać na adres korespondencyjny: BZ Group Sp. z o.o., Rudna Mała 47, 36-060 Głogów Małopolski z dopiskiem: Reklamacja lub na adres e-mail: reklamacja@bzgroup.pl, podając w temacie wiadomości: Reklamacja.
3. W celu należytego rozpatrzenia reklamacji Klient może zostać poproszony o podanie danych umożliwiających identyfikację oraz o podanie okoliczności faktycznych niezbędnych do należytego rozpatrzenia reklamacji. Spółka udziela odpowiedzi na reklamację w ciągu 14 dni od jej wpłynięcia.
4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest w formie pisemnej, niemniej na prośbę Klienta odpowiedź na reklamację może zostać udzielona w inny sposób, uzgodniony przez Spółkę i Klienta.
5. Klient ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozstrzygania sporów i dochodzenia roszczeń w formie mediacji i sądów polubownych.

#### § 11.

##### PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH, POLITYKA PRYWATNOŚCI I POLITYKA COOKIES

1. Administratorem danych osobowych Klienta w rozumieniu art. 4 pkt 7 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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, podanych przez niego w związku z zawarciem i realizacją Umowy, jest BZ Group Sp. z o.o. z siedzibą w Rudnej Małej, Rudna Mała 47, 36-060 Głogów Małopolski).
2. W Załączniku nr 4 do Regulaminu „Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych” zawarte są informacje dotyczące przetwarzania danych osobowych Klienta.
3. Wobec Klientów korzystających z doradcy24, stosowana jest polityka prywatności i polityka cookies obowiązująca w Spółce dostępne na stronie [www.doradcainformatyczny.pl](http://www.doradcainformatyczny.pl).

#### § 12.

##### POSTANOWIENIA KOŃCOWE


1. Niniejszy Regulamin obowiązuje od 17 lipca dnia 2020 roku.
2. Umowy pomiędzy Klientem a Spółką realizowane są na podstawie zapisów Regulaminu, obowiązujących w dniu zawarcia Umowy.
3. Sądem właściwym dla rozpatrywania sporów wynikających z Umowy jest właściwy Sąd powszechny.
4. Integralną część Regulaminu stanowią następujące załączniki:
  - Załącznik nr 1 – Wykaz Pakietów i Dziedzin Prawa,
  - Załącznik nr 2 – Wykaz Problemów, których może pomóc usługa
  - Załącznik nr 3 – Klauzula informacyjna dotycząca przetwarzania danych osobowych.

## ZAŁĄCZNIK NR 1 DO REGULAMINU WYKAZ PAKIETÓW

**Safe Alert – profesjonalne wsparcie techniczne i prawne w przypadku niepożądanych zdarzeń w sieci:**

Tabela 1: Zakres „Pakietu Safe Alert ”

RODZAJ PAKIETU	PAKIET SAFE ALERT
LICZBA USŁUG W RAMACH PAKIETU	Interwencja w ramach 1 zdarzenia w sieci
OSOBY UDZIELAJĄCE WSPARCIA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wsparcie eksperta IT</li> <li>• wsparcie adwokata lub radcy prawnego</li> </ul>
CZAS ODPOWIEDZI NA PORADĘ	24 h
ZAKRES DZIAŁAŃ	<p><b>W ramach usługi „Safe Alert” oferujemy m.in.:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pomoc dotycząca sposobu postępowania w przypadku wystąpienia niepożądanego zdarzenia w sieci (w tym np. zabezpieczenia dowodów).</li> <li>• Wsparcie klienta w procesie reklamacyjnym i w zakresie zgłoszenia do organów ścigania, w tym wskazanie możliwości prawnych, sporządzanie dla klienta reklamacji, zgłoszenia do organów ścigania.</li> <li>• Wsparcie klienta w uzupełnieniu formularzy/powiadomień/zgłoszeń wymaganych do powiadomienia o zaistnieniu zagrożenia cybernetycznego.</li> <li>• Wskazówki dot. zwiększenia bezpieczeństwa w przyszłości.</li> </ul>

PRZESYŁANIE AKTÓW PRAWNYCH, WZORÓW UMÓW I PISM	
OPRACOWANIE DOKUMENTÓW PRAWNYCH	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reklamacja;</li> <li>• zawiadomienie do organów ścigania;</li> <li>• wezwanie do zaprzestania działań;</li> <li>• żądanie do banku zwrotu skradzionych środków,</li> <li>• reklamacja do banku/ podmiotu, który ma e-maila, serwer itp.,</li> <li>• wezwanie do wydania towaru/zapłaty/obniżenia cena/naprawy</li> <li>• oświadczenie o odstąpieniu od umowy</li> <li>• wezwanie do usunięcia wpisu/komentarza</li> <li>• wezwanie do zaprzestania działań,</li> <li>• zawiadomienie policji o przestępstwie,</li> <li>• zawiadomienie prokuratury o możliwości popełnienia przestępstwa,</li> <li>• żądanie blokady konta bankowego/mailowego itp.</li> </ul>
OKRES OBOWIĄZYWANIA PAKIETU	<b>30 dni</b>
CENA PAKIETU BRUTTO	<b>99 zł</b>

#### ZAŁĄCZNIK NR 2 DO REGULAMINU

##### WYKAZ PROBLEMÓW:

##### **W jakich niebezpiecznych sytuacjach, dostęp do pakietu może pomóc klientowi:**

- kradzież środków pieniężnych z konta internetowego;
- kradzież środków pieniężnych z karty płatniczej;
- spory ze sklepami internetowymi;
- włamanie na skrzynkę e-mail;
- utrata danych z dysku komputera, laptopa czy tabletu;
- umieszczanie o kimś fałszywych informacji w sieci;
- kradzież tożsamości internetowej (np. w celu zaciągnięcia kredytu w czyimś imieniu);
- przejęcie konta na portalach społecznościowych;
- przeciwdziałanie cyberprzemocy.

#### ZAŁĄCZNIK NR 3 DO REGULAMINU

##### KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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 (zwanego dalej „RODO”) Spółka informuje, że:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO, podanych w związku z zawarciem i realizacją umowy jest BZ Group Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Rudnej Małej, Rudna Mała 47, 36-060 Głogów Małopolski, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000460507, NIP 5242758944, o kapitale zakładowym w wysokości 50.000,00 zł (zwana dalej „BZ Group”).
2. BZ Group będzie przetwarzała Pani/Pana danych osobowych w następujących celach:
  - 1) prawidłowego wykonania Umowy, a w szczególności nawiązania, ukształtowania, realizacji, zmiany, rozwiązania i rozliczenia Umowy oraz rozpatrzenia reklamacji – podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do zawarcia lub wykonania Umowy (art. 6 ust. 1b RODO),
  - 2) dochodzenia roszczeń - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu BZ Group, jakim jest dochodzenie roszczeń (art. 6 ust. 1f RODO),
  - 3) archiwizacyjnym - podstawą przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu BZ Group jakim jest przeznaczenie wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości świadczonych usług (art. 6 ust. 1f RODO),
  - 4) marketingu własnego BZ Group (przesyłanie newsletterów, informowanie o akcjach promocyjnych, gromadzenie opinii o Usługach świadczonych przez BZ Group) dotyczącego produktów i usług świadczonych przez BZ Group - - podstawą przetwarzania jest Pani/Pana zgoda (art. 6 ust. 1a RODO).
3. Pana/Pani dane będą ujawniane w ramach realizacji umowy następującym odbiorcom:



- 1) partnerom właściwym dla danego etapu realizacji Umowy - partnerem jest firma współpracująca z BZ Group, zapewniająca wykonanie poszczególnych usług niezbędnych do realizacji usług wynikających z Umowy, tj.: podmioty, którym BZ Group powierzyło przetwarzanie danych, informatycy, dostawcy usług pocztowych, podmioty organizujące i zapewniające świadczenie Usługi, podmioty świadczące usługi księgowo, kancelarie prawne, kancelarie komornicze,
  - 2) Prawnikom i Ekspertom Technicznym.
4. W BZ Group został powołany inspektor ochrony danych, z którym można się kontaktować pod adresem e-mail: [iod@bzgroup.pl](mailto:iod@bzgroup.pl)
  5. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres 6 lat od momentu ich udostępnienia lub upływu okresów przedawnienia roszczeń lub zakończenia postępowań sądowych lub administracyjnych.
  6. W zakresie przetwarzania Państwa danych osobowych przysługują Państwu następujące prawa:
    - 1) prawo do żądania dostępu do Państwa danych osobowych
    - 2) prawo do sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania Państwa danych osobowych,
    - 3) prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych osobowych,
    - 4) prawo do przenoszenia Państwa danych osobowych,
    - 5) prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie Państwa danych osobowych w dowolnym momencie, jeżeli zgoda taka została udzielona i przetwarzanie danych osobowych nie wynika z innych podstaw prawnych (wycofanie zgody nie wpływa jednakże na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej wycofaniem).
  7. Na niezgodne z przepisami prawa przetwarzanie Państwa danych osobowych przysługuje Państwu prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
  8. Ma Pani/Pan prawo do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania danych, jeżeli podstawą przetwarzania jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu BZ Group.
  9. Podanie danych osobowych ma charakter dobrowolny, niemniej jest warunkiem koniecznym do zawarcia i wykonania Umowy.
  10. Pani/Pana dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji przez BZ Group, w tym profilowaniu.
  11. BZ Group nie planuje przekazywania Państwa danych osobowych do państw trzecich, a w szczególności poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG) obejmujący kraje Unii Europejskiej, Norwegię, Liechtenstein i Islandię.