

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez LINK4 TU S.A.

1. Postanowienia Ogólne

1.1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. Nr 144, poz. 1204 z późn. zmianami) LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie ustala niniejszy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, zwany dalej Regulaminem i zobowiązuje się do jego przestrzegania.

1.2. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie za pośrednictwem Serwisu, warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.

1.3. Użytkownik korzystający z Serwisu, który chce skorzystać z Usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu, musi zaakceptować Regulamin i zobowiązać się do przestrzegania zasad w nim zawartych. Uruchomienie korzystania z Usługi jest równoznaczne z pełną akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia warunków niniejszego Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy. Każdy Użytkownik, od chwili podjęcia czynności, o których mowa powyżej, zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.

1.4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie świadczenia usług drogą elektroniczną, a w szczególności do składania oświadczeń woli w postaci elektronicznej, stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego (Dz. U z 1964 r., nr 16, poz. 93 z późn. zmianami), Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r., nr 144, poz. 1204 z późn. zmianami), Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego 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, Ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r. poz. 683 z późn. zmianami), Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1170 z późn. zmianami) oraz innych stosownych aktów prawnych.

2. Definicje

Definicje pojęć użytych w Regulaminie:

2.1. **LINK4** – LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000142452, o numerze NIP 526-26-72-654, której kapitał zakładowy wynosi 111 355 705 PLN i jest wpłacony w całości.

2.2. **Serwis** – stworzona przez LINK4 zorganizowana platforma informatyczno - informacyjna, dostępna ma stronach internetowych www.LINK4.pl; podłączona do sieci Internet, umożliwiająca Użytkownikom korzystanie z mechanizmów informatycznych oraz informacji opracowanych przez LINK4 i/lub jego partnerów, a także innych światowych zasobów Internetu oraz realizację operacji handlowych przez Internet,

2.3. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną przez LINK4 TU S.A.” w ramach Serwisu;

2.4. **Użytkownik** – oznacza każdą osobę, która w jakikolwiek sposób korzysta z Serwisu;

2.5. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. nr 144, poz. 1204 z późn. zmianami);

2.6. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego 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;

2.7. **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej** – ustawa z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 1170 z późn. zmianami);

2.8. **Ustawa o Ubezpieczeniach Obowiązkowych** – ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2003 r. nr 124, poz.1152 z późn. zmianami);

2.9. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia** – ogólne warunki ubezpieczenia opracowane przez LINK4, obowiązujące dla poszczególnych produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez LINK4;

2.10. **Kalkulacja** – wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej na podstawie danych podanych przez Użytkownika, niezbędnych w ocenie LINK4 do wyliczenia składki,

2.11. **Call Center** - Telefoniczne Centrum Obsługi Klienta LINK4, dostępne pod numerem telefonu (22) 444 44 44;

2.12. **Informacja Handlowa** – każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do informowania o towarach, usługach lub wizerunku LINK4, z wyłączeniem informacji umożliwiającej porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej z określoną osobą oraz informacji o towarach i usługach nie służącej osiągnięciu efektu handlowego, pożądanego przez LINK4;

2.13. **Konsultant Call Center** – operator Telefonicznego Centrum Obsługi Klienta LINK4, upoważniony przez LINK4 do przygotowywania ofert ubezpieczenia, zawierania umów ubezpieczenia, wprowadzania zmian w polisach i udzielania informacji na temat usług świadczonych przez LINK4;

2.14. **System Teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania, zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci urządzenia końcowego w rozumieniu prawa telekomunikacyjnego;

2.15. **Środki Komunikacji Elektronicznej** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między systemami teleinformatycznymi, a w szczególności poczta elektroniczna;

2.16. **Usługi** – usługi świadczone przez LINK4 drogą elektroniczną, o których mowa w pkt 3.1.

2.17. **Rejestracja** - wprowadzenie do Systemu Teleinformatycznego LINK4 danych niezbędnych do realizacji Usługi;

2.18. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana zgodnie z zapisami Ogólnych Warunków Ubezpieczenia lub stosownych przepisów prawa, pomiędzy LINK4 a Użytkownikiem określonym w Umowie Ubezpieczenia jako Ubezpieczający;

2.19. **Polisa** – dokument wystawiony przez LINK4 zgodnie z przepisami prawa, potwierdzający zawarcie Umowy Ubezpieczenia oraz określający szczegółowe dane jej dotyczące, w tym strony umowy, okres ubezpieczenia oraz przedmiot i zakres ubezpieczenia;

2.20. **Polityka Prywatności** – zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz przechowywania i ochrony informacji;

2.21. **Oferta** – indywidualna oferta ubezpieczeniowa LINK4 skierowana do Użytkownika, stworzona w oparciu o dane podane przez Użytkownika i przeprowadzonej na ich podstawie Kalkulacji;

2.22. **Akceptacja Oferty lub Zakup Polisy** – złożenie przez Użytkownika elektronicznego wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia w oparciu o Ofertę, równoznaczne z przyjęciem przez użytkownika Oferty, skutkujące wystawieniem przez LINK4 Polisy, a następnie zawarciem Umowy Ubezpieczenia przez strony Umowy Ubezpieczenia wskazane w Polisie na zasadach przewidzianych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub stosownych przepisach prawa.

2.23. **Zapis Oferty** – dokonanie zapisu danych osobowych oraz wyczonej składki ubezpieczeniowej, po dokonaniu Kalkulacji, w celu późniejszego wznowienia procedury Zakupu Polisy w ramach aplikacji „Kup Polisę”.

2.24. **Zapis Danych** – dokonanie zapisu danych podanych przez Użytkownika w celu sporządzenia elektronicznego wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia i dokonania Kalkulacji. Dostęp do Zapisu Danych jest możliwy po dokonaniu Kalkulacji.

2.25. **Cookies**– niewielkie informacje tekstowe, wysyłane przez serwis WWW i zapisywane po stronie Użytkownika (zazwyczaj na twardym dysku komputera).

2.26 **Kod** – treść zawierająca 6 cyfr arabskich i wysłany poprzez SMS służąca do potwierdzenia danych Użytkownika w Serwisie.

2.27 – **SMS** – wiadomość tekstowa wysłana przez LINK4 na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika.

3. Usługi

3.1. Na podstawie niniejszego Regulaminu LINK4, w ramach Serwisu, świadczy Użytkownikowi bezpłatnie, drogą elektroniczną Usługi, w tym Usługi umożliwiające zawarcie umowy ubezpieczenia drogą elektroniczną oraz zapoznanie się z ofertą i działalnością LINK4, a w szczególności udostępnia:

- 1) informacje związane z zakresem oferowanych ubezpieczeń i działalnością LINK4,
- 2) aplikację „Kup Polisę” umożliwiającą Użytkownikowi zapoznanie się z indywidualną ofertą ubezpieczenia w LINK4, sporządzoną na podstawie informacji podanych przez Użytkownika oraz złożenie przez Użytkownika elektronicznego wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia w oparciu o sporządzoną Ofertę. Za pośrednictwem aplikacji „Kup Polisę” Użytkownik może zawrzeć Umowę Ubezpieczenia na podstawie Ogólnych Warunków Ubezpieczenia aktualnie dostępnych w Serwisie;
- 3) aplikację „Zamów rozmowę z Konsultantem” umożliwiającą przekazywanie przez Użytkownika do LINK4 zamówienia rozmowy telefonicznej z Konsultantem Call Center;
- 4) aplikację „Zadaj nam pytanie” umożliwiającą przekazanie przez Użytkownika do LINK4 zapytania;
- 5) aplikację „Zgłoś sprzedaż auta” umożliwiającą przekazanie przez Użytkownika do LINK4 informacji o sprzedaży pojazdu ubezpieczonego w LINK4
- 6) aplikację „Reklamacja” umożliwiającą złożenie reklamacji za pośrednictwem umieszczonego w Serwisie formularza reklamacji.
- 7) aplikację „Ochrona danych osobowych” umożliwiającą Użytkownikowi zgłoszenie do LINK4 wniosku o realizację praw przysługujących mu na podstawie RODO lub zgłoszenie innych uwag, reklamacji lub wniosków związanych z przetwarzaniem przez LINK4 danych osobowych Użytkownika.
- 8) aplikację „Internetowy Status Szkody” umożliwiającą Użytkownikowi zgłoszenie oraz zapoznanie się ze stanem likwidacji zgłoszonej szkody lub przekazanie przez Użytkownika do LINK4 dokumentów wymaganych w toku likwidacji zgłoszonej szkody.

3.2. LINK4 świadczy Usługi zgodnie z niniejszym Regulaminem, Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia, przepisami Ustawy o działalności ubezpieczeniowej oraz innych stosownych aktów prawnych.

4. Warunki techniczne świadczenia usług

4.1. W celu prawidłowego korzystania z Usług wymagana jest przeglądarka Internetowa zgodna z *XHTML 1.0 Transitional* lub wyższym oraz włączenie obsługi plików Cookies i Java Script. Wymagany jest wyświetlacz o rozdzielności co najmniej 1024x768. W celu odbioru wiadomości e-mail kierowanych do Użytkownika konieczne jest posiadanie aktywnego adresu e-mail. Do odczytu plików

w formacie *.pdf konieczne jest posiadanie zainstalowanego programu Adobe Acrobat Reader lub równoważnego.

4.2. Transmisja danych w trakcie dostępu do Aplikacji „Internetowy Status Szkody” jest szyfrowana przy wykorzystaniu technologii SSL 3.0 / TLS 1.2, opartej o certyfikat serwera z kluczem publicznym RSA o długości 2048 bitów oraz symetrycznym sesyjnym kluczem szyfrującym o długości co najmniej 128 bitów.

5. Aplikacja „Kup Polisę”

5.1. Aplikacja „Kup Polisę” umożliwia Użytkownikowi:

- 1) dokonanie Kalkulacji po wprowadzeniu danych stanowiących podstawę sporządzenia Oferty przez LINK4,
- 2) Zakup Polisy.
- 3) dostęp do informacji o Zapisanej Ofercie za pomocą linka o którym mowa w ust. 5.9
- 4) w wypadku, gdy Użytkownik nie podjął decyzji o dokonaniu Zakupu Polisy w ramach danej sesji w aplikacji „Kup Polisę” - dokonanie Zapisu Oferty w celu późniejszego wznowienia procedury Zakupu Polisy.

5.2. Użytkownik może rozpocząć oraz zakończyć korzystanie z aplikacji „Kup Polisę” w każdej chwili, z zastrzeżeniem pkt. 5.3. poniżej.

5.3. Użytkownik, którego numer ewidencyjny PESEL przed rozpoczęciem korzystania z aplikacji „Kup Polisę” znajduje się w bazie danych LINK4 nie ma możliwości zakupu Polisy za pośrednictwem aplikacji „Kup Polisę”. W takim przypadku zakup Polisy będzie możliwy wyłącznie za pośrednictwem Konsultanta Call Center. Podobnie Użytkownik, który w aplikacji „Kup Polisę”, w polu „historia ubezpieczenia”, poda ogólną liczbę szkód w ostatnich trzech latach większą niż 3, nie będzie miał możliwości sporządzenia Oferty oraz zakupu Polisy i w tym celu będzie musiał skontaktować się z Call Center LINK4. W omawianych wyżej przypadkach, wszystkie podane wcześniej przez Użytkownika dane zostaną wykasowane.

5.4 LINK4 zastrzega sobie prawo do weryfikacji danych Użytkownika poprzez potwierdzenie zakupu Polisy wysyłając Kod SMS na numer telefonu komórkowego podany przez Użytkownika. Kod musi być zgodny z danymi Użytkownika. Dodatkowe potwierdzenie Kodem zapobiega nadużywaniu Serwisu przez osoby nieuprawione. Do weryfikacji danych Użytkownika konieczne jest podanie przez niego numeru telefonu komórkowego. Zmiana procedur weryfikacji danych Użytkownika nie stanowi zmiany Regulaminu.

5.5 W przypadku wystąpienia podejrzenia popełnienia przestępstwa lub nadużycia LINK4 może wezwać Użytkownika do zweryfikowania zgodności danych zapisanych przez Użytkownika. Do czasu weryfikacji danych Użytkownika zakup Polisy może zostać wstrzymany.

5.6. Po otrzymaniu Kodu Użytkownik zobowiązany jest do jego wpisania w polu wskazanym przez LINK4 w Serwisie. Trzykrotna (3) próba wpisania przez Użytkownika błędnego Kodu powoduje zakończenie procesu zakupu Polisy a Użytkownik zostanie poproszony o kontakt z Call Center. LINK4 nie będzie prosił ani wymagał podania żadnych innych danych.

5.7. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy aplikacji Serwisu przez Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych, nieprawdziwych, niedokładnych, niekompletnych lub wprowadzających w błąd danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

5.8. Złożenie przez Użytkownika dyspozycji Zakupu Polisy jest równoznaczne z potwierdzeniem zapoznania się i zrozumienia oraz zaakceptowania zasad określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia na podstawie, których zawiera on Umowę Ubezpieczenia oraz akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia niniejszego Regulaminu.

5.9. Użytkownik ma możliwość dokonania Zapisu Oferty wyłącznie po sporządzeniu Kalkulacji. Zapis Oferty dokonany przez Użytkownika skutkuje wysłaniem na adres e-mail podany przez Użytkownika podczas wypełniania formularza linka który, po weryfikacji za pomocą pytań o wskazane wcześniej przez Użytkownika dane osobowe i dane samochodu, umożliwi Użytkownikowi dokonywanie zmian w swoich danych za pośrednictwem aplikacji „Kup Polisę” przez okres 30 dni od dnia dokonania Zapisu Oferty, pod warunkiem, że Użytkownik nie dokonał w tym czasie Zakupu Polisy na podstawie Oferty i zmiana nie polega na zmianie daty początku ochrony.

5.10. Zapis Oferty z wyjątkiem wyliczonej kwoty składki ubezpieczeniowej dokonany przez Użytkownika zgodnie z pkt 5.1.4. oraz wszelkie zmiany danych w stosunku do danych zawartych w Zapisanej Ofercie, dokonane przez Użytkownika zgodnie z pkt 5.9. są wiążące dla LINK4 przez okres 30 dni od dnia dokonania pierwszego Zapisu Oferty przy czym nie dłużej niż do momentu Zakupu Polisy. Wobec powyższego Użytkownik ma możliwość dostępu do Zapisu Oferty przez 30 dni od daty dokonania Zapisu Oferty. Po upływie tego terminu Zapis Oferty zostanie usunięty z zasobów aplikacji „Kup Polisę”. Sporządzenie przez LINK4 Oferty następuje na podstawie danych zawartych w ostatniej Zapisanej Ofercie, dostępnej w Serwisie, przed sporządzeniem Oferty. W okresie wskazanym w zdaniu powyżej kwota wyliczonej składki ubezpieczeniowej może ulegać zmianom zgodnie z aktualnie obowiązującymi taryfami LINK4 TU S.A. i adekwatnie do modyfikacji danych dokonywanych przez Użytkownika.

5.11. Po sporządzeniu Kalkulacji Użytkownik ma możliwość dokonania Zakupu Polisy. Wraz z Zakupem Polisy następuje Zapis Oferty. W przypadku dokonania Zakupu Polisy Użytkownik traci możliwość dokonywania jakichkolwiek zmian Zapisu Oferty za pośrednictwem Serwisu. Wszelkie zmiany danych Użytkownika będą możliwe wyłącznie za pośrednictwem Konsultanta Call Center zgodnie z zasadami przewidzianymi w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.

5.12. W przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia dostęp Użytkownika – jako strony Umowy Ubezpieczenia – do informacji o zawartej Umowie Ubezpieczenia lub do Zapisu Oferty jest możliwy

wyłącznie za pośrednictwem Konsultanta Call Center lub poprzez zapoznanie się z treścią dokumentów przesłanych przez LINK4 TU S.A.

5.12. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone w ramach aplikacji „Kup Polisę” przy prawidłowym podaniu przez Użytkownika informacji wymaganych przez LINK4 TU S.A. uważa się za zlecone przez Użytkownika. LINK4 zwraca uwagę na konieczność zachowania przez Użytkownika odpowiednich środków bezpieczeństwa, w szczególności nie ujawnianie informacji potrzebnych do dostępu do Zapisu Oferty oraz nie udostępnianie linka o którym mowa w ustępie 5.9 niniejszego Regulaminu.

5.13 W przypadku utraty linka o którym mowa w ustępie 5.9 niniejszego Regulaminu Użytkownik utraci dostęp do Zapisu Oferty za pośrednictwem Serwisu. W takim przypadku wszelkie modyfikacje zapisanych danych oraz zakup polisy będą możliwe jedynie za pośrednictwem Konsultanta Call Center.

5.14. Dokonanie jakichkolwiek zmian zawartej Umowy Ubezpieczenia możliwe jest wyłącznie na zasadach przewidzianych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub za pośrednictwem Konsultanta Call Center.

5.15. O ile Użytkownik dokonał wcześniej Zapisu Oferty, w przypadku przejścia procesu zawarcia Umowy Ubezpieczenia przez Konsultanta Call Center, Zapis Oferty zostanie usunięty z zasobów informacyjnych Aplikacji „Kup Polisę”, a Użytkownik nie będzie miał możliwości dostępu do Zapisu Oferty za pośrednictwem Serwisu.

5.16. Podejmowanie przez Użytkownika jakichkolwiek działań dotyczących zmiany danych wprowadzonych przy użyciu aplikacji „Kup Polisę” za pośrednictwem Konsultanta Call Center jest możliwe wyłącznie pod warunkiem uprzedniego dokonania Zapisu Oferty.

5.17. Modyfikacja Zapisu Oferty, dokonana przez Konsultanta Call Center na wniosek Użytkownika, spowoduje brak dostępu do danych za pośrednictwem Serwisu.

5.18. Pola formularzy aplikacji „Kup Polisę” niezbędne do świadczenia Usługi zostaną oznaczone jako pola, których wypełnienie przez Użytkownika jest obowiązkowe (zapomocą symbolu „*”).

5.19. Aplikacja „Kup Polisę” oferuje Użytkownikowi niezbędną pomoc i instrukcje dotyczące sposobu korzystania z aplikacji. Uruchomienie opcji pomocy następuje w momencie kliknięcia na znak pomocy (“?”).

5.20. Ze względów bezpieczeństwa LINK4 zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 10 minut od momentu dokonania przez niego ostatniej czynności.

6. Aplikacja „Zamów rozmowę z Konsultantem”

6.1. Aplikacja „Zamów rozmowę z Konsultantem” umożliwia Użytkownikowi przekazanie do LINK4 zamówienia na rozmowę telefoniczną z Konsultantem Call Center.

6.2. Zamówienie rozmowy jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na telefoniczny kontakt Konsultanta Call Center z osobą wskazaną w formularzu aplikacji i tym samym zgody na przetwarzanie w tym celu jego danych osobowych, zgodnie z komunikatem wyświetlanym Użytkownikowi w Aplikacji „Zamów rozmowę z Konsultantem”.

7. Aplikacja „Zadaj nam pytanie”

7.1. Aplikacja „Zadaj nam pytanie” umożliwia przekazanie przez Użytkownika do LINK4 zapytania za pośrednictwem dostępnego na stronach Serwisu formularza.

7.2. Przesłanie zapytania jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na przesłanie przez LINK4 odpowiedzi na adres poczty elektronicznej wskazany w formularzu aplikacji i tym samym zgody na przetwarzanie w tym celu jego danych osobowych, zgodnie z komunikatem wyświetlanym Użytkownikowi w Aplikacji „Zadaj nam pytanie”.

8. Aplikacja „Zgłoś sprzedaż auta”

Aplikacja „Zgłoś sprzedaż auta” umożliwia przekazanie przez Użytkownika do LINK4 informacji o sprzedaży pojazdu ubezpieczonego w LINK4.

9. Aplikacja „Reklamacja”

9.1. Aplikacja „Reklamacja” umożliwia kontakt z LINK4 w celu złożenia reklamacji za pośrednictwem umieszczonego w Serwisie formularza reklamacji. Ponadto na podstronie Serwisu zawierającej Aplikację „Reklamacja” znajduje się szereg informacji pomocnych w dochodzeniu roszczeń od LINK4.

9.2. Złożenie reklamacji za pośrednictwem Aplikacji „Reklamacja” stanowi odrębną przesłankę do przetwarzania przez LINK4 danych osobowych Użytkownika korzystającego z tej Aplikacji w celu rozpatrzenia roszczeń zgłaszanych za jej pośrednictwem przez Użytkownika.

10. Aplikacja „Ochrona danych osobowych”

10.1. Aplikacja „Ochrona danych osobowych” umożliwia Użytkownikowi kontakt z Inspektorem Ochrony Danych wyznaczonym przez LINK4 w sprawie przetwarzania przez LINK4 danych osobowych Użytkownika.

10.2. Aplikacja „Ochrona Danych Osobowych” służy do realizacji praw podmiotowych Użytkowników wynikających z przepisów RODO.

10.3. Przesłanie wniosku jest równoznaczne z wyrażeniem przez Użytkownika zgody na przesłanie przez LINK4 odpowiedzi na adres poczty elektronicznej wskazany w formularzu aplikacji i tym samym zgody na przetwarzanie w tym celu jego danych osobowych, zgodnie z komunikatem wyświetlanym Użytkownikowi w Aplikacji „Ochrona danych osobowych”.

11. Aplikacja „Internetowy Status Szkody”

11.1. Za pomocą Aplikacji „Internetowy Status Szkody”, Użytkownik ma możliwość:

- 1) zgłosić szkodę do LINK4 w związku z zawartą Umową Ubezpieczenia;
- 2) sprawdzić, na jakim etapie likwidacji znajduje się zgłoszona szkoda;
- 3) załączyć dokumenty do zgłoszonej szkody;
- 4) pobrać dokumenty załączone do szkody przez LINK4;
- 5) zadać pytanie likwidatorowi szkody.

11.2. W celu umożliwienia korzystania z Aplikacji „Internetowy Status Szkody” Użytkownik zobowiązany jest do aktywowania dostępu. Dostęp do aplikacji „Internetowy Status Szkody” jest możliwy jedynie po poprawnej identyfikacji Użytkownika na podstawie numeru telefonu komórkowego oraz Hasła (poprzez numer telefonu komórkowego nie są rozumiane numery specjalne oraz zagraniczne numery telefonów).

11.3. W celu aktywowania dostępu do Aplikacji „Internetowy Status Szkody”, Użytkownik podaje numer telefonu komórkowego, na który LINK4 niezwłocznie przekazuje Hasło. Hasło jest aktywne przez 2 minuty od przesłania Użytkownikowi, po upływie tego czasu Użytkownik zobowiązany jest do ponownego podania numeru telefonu komórkowego, na który zostanie przekazane nowe Hasło umożliwiające dostęp do Aplikacji „Internetowy Status Szkody”. Powyższe zasady obowiązują przy każdym kolejnym logowaniu Użytkownika.

11.4. Zmiana numeru telefonu komórkowego przez Użytkownika powinna zostać przekazana LINK4 niezwłocznie. Skutki niedochowania powyższych zasad obciążają Użytkownika.

11.5. Użytkownik może podać dwa numery telefonu. W przypadku, gdy dany Użytkownik wskaże więcej niż jeden numer telefonu, każdy numer telefonu oraz Hasła umożliwią dostęp do Aplikacji „Internetowy Status Szkody”.

11.6. Hasło jest poufne i nie może być udostępniane przez Użytkownika osobom trzecim. Skutki niedochowania powyższych zasad obciążają Użytkownika.

11.7. Dostęp do Aplikacji „Internetowy Status Szkody” jest automatycznie zablokowany po upływie 30 dni od momentu ostatniego zalogowania, w przypadku braku aktywności Użytkownika. Odblokowanie dostępu do Aplikacji „Internetowy Status Szkody” następuje po złożeniu telefonicznej dyspozycji na Infolinii LINK4.

12. Warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną

12.1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część zawieranych przez LINK4 z Użytkownikiem umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu Usługi przy użyciu strony

www.LINK4.pl jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków niniejszego Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

12.2. Użytkownik może w każdej chwili zakończyć korzystanie z Usług. Skutki prawne zakończenia korzystania z Usług określają przepisy prawa właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej usługi a także okoliczności faktyczne, w szczególności mogą to być przepisy ustaw wskazanych w pkt 1.4.

12.3. Z zastrzeżeniem pkt 12.4. umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika stron Serwisu, w ramach których udostępniana jest Usługa.

12.4. Umowa o świadczenie Usługi „Kup Polisę” rozwiązuje się najpóźniej:

- 1) w wypadku, w którym Użytkownik dokonał jedynie Zapisu Oferty, odpowiednio:
 - a) w terminie 30 dni od dokonania Zapisu Oferty; lub
 - b) w dniu dokonania modyfikacji Oferty poprzez rozmowę z Konsultantem Call Center;lub
 - c) w dniu dokonania Zakupu Polisy w oparciu o Ofertę.
 - d) w dniu wygaśnięcia Zapisu Oferty z przyczyn innych niż wymienione powyżej
- 2) w wypadku, w którym Użytkownik dokonał Zakupu Polisy, a następnie zawarł Umowę Ubezpieczenia – umowa o świadczenie Usługi rozwiązuje się najpóźniej w z chwilą rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, które następuje w przypadkach i na zasadach określonych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia LINK4

12.5. Niniejszy Regulamin jest udostępniony Użytkownikowi nieodpłatnie za pośrednictwem witryny www.LINK4.pl w formie, która umożliwia pobranie, utwalenie i wydrukowanie niniejszego Regulaminu.

12.6. Każdy Użytkownik powinien zapoznać się z treścią niniejszego Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu, w szczególności z Usług. Tekst Regulaminu może być wydrukowany oraz zachowany przez Użytkownika.

12.7. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłowe wypełnienie formularzy aplikacji przez Użytkownika, a w szczególności nie ponosi odpowiedzialności względem osób trzecich, których dane zostały zamieszczone w formularzu aplikacji bez ich wiedzy i zgody.

12.8 W przypadku Zakupu Polisy Użytkownik otrzymuje przesłany przez LINK4, na adres poczty elektronicznej wskazany przez Użytkownika podczas wypełniania formularza aplikacji „Kup Polisę”, e-mail zawierający dokumenty ubezpieczeniowe tj. potwierdzenie złożenia wniosku ubezpieczeniowego, Ogólne Warunki Ubezpieczenia, informację o wybranej przez siebie metodzie płatności oraz druki i materiały o charakterze informacyjnym.

13. Polityka Prywatności i ochrona danych osobowych

13.1. Celem LINK4 jest zapewnienie Użytkownikowi dostępu do jak największej ilości informacji i Usług uzyskiwanych za pośrednictwem Serwisu przy możliwie najmniejszej ingerencji w sferę prywatności Użytkownika. W przypadku korzystania z niektórych Usług oferowanych w Serwisie Użytkownicy proszeni będą o podanie określonych danych osobowych, które będą przetwarzane przez LINK4 zgodnie z zasadami opisanymi poniżej.

13.2. Administratorem danych podanych w ramach świadczenia usług na podstawie niniejszego Regulaminu jest LINK4.

13.3. W LINK4 wyznaczony jest inspektor ochrony danych osobowych, z którym można się skontaktować przez email daneosobowe@LINK4.pl, lub pisemnie na adres siedziby LINK4. Użytkownik może się z nim kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

13.4. Niezależnie od celu przetwarzania danych w poszczególnych aplikacjach, LINK4 będzie przetwarzał dane osobowe Użytkowników Serwisu w celu zapewnienia im możliwości korzystania z Usług określonych w niniejszym Regulaminie, w celach marketingowych, a także w celu dostosowania treści Serwisu do potrzeb poszczególnych Użytkowników. Dane są realizowane na podstawie zawartej umowy na korzystanie z usług Serwisu, a także na podstawie uzasadnionego interesu administratora danych (marketing usług własnych).

13.5. LINK4 może udostępniać dane osobowe Użytkowników Serwisu podmiotom upoważnionym do tego na podstawie przepisów prawa a także podmiotom świadczącym na rzecz LINK4 usługi związane z utrzymaniem i rozwojem Serwisu. Podmioty takie mogą przetwarzać dane osobowe Użytkowników wyłącznie w celu i zakresie wynikającym ze zlecenia LINK4 i na udokumentowane żądanie LINK4.

13.6. Dane osobowe Użytkownika przechowywane są przez okres trwania danej sesji Użytkownika z uwzględnieniem zasad określonych w punkcie 13 poniżej „cookies”.

13.7. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do świadczenia usług Serwisu. LINK4 jako administrator przetwarza dane dotyczące IP urządzenia służącego do przeglądania Serwisu a także dane osobowe wpisywane przez Użytkownika w dostępnych w serwisie formularzach. W przypadku gdy Serwis wymaga podania innych danych osobowych niż adres IP podany jest osobny komunikat dotyczący ochrony danych osobowych, zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych w szczególności RODO.

13.8. Zachowanie Użytkowników podlega monitorowaniu na bazie plików cookies przy użyciu informatycznych narzędzi analitycznych takich jak Google Analytics. Na podstawie zachowania Użytkownika w Serwisie może on podlegać profilowaniu w celu dostosowania treści Serwisu do potrzeb danego Użytkownika. W przypadku braku zgody na profilowanie Użytkownik powinien wyłączyć w przeglądarce możliwość zapisu plików cookies lub wyczyścić pliki cookies zapisane swojej przeglądarce w trakcie danej sesji.

13.9. Każdemu Użytkownikowi Serwisu przysługuje prawo do:

- dostępu do swoich danych,
- sprostowania swoich danych,
- przeniesienia danych do innego podmiotu,
- żądania usunięcia swoich danych lub ograniczenia ich przetwarzania,
- złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, który jest organem nadzorczym w zakresie ochrony danych osobowych.

14. Cookies

14.1. Serwis wykorzystuje pliki Cookies co oznacza, że pliki te są przez Serwis zapisywane w urządzeniu, za pomocą którego Użytkownik korzysta z Serwisu. Pliki Cookies zapisywane są w celu usprawnienia korzystania z Serwisu i pozwalają np. wyświetlać treści, które są najbardziej użyteczne dla Użytkownika, na podstawie historii jego korzystania z Serwisu.

14.2. Użytkownik ma prawo w każdym momencie korzystania z Serwisu zablokować możliwość zapisywania plików Cookies, poprzez zmianę ustawień dotyczących Cookies w ustawieniach przeglądarki internetowej. W celu ponownego uruchomienia obsługi Cookies należy ponownie zmienić ustawienia przeglądarki. Zapisane pliki Cookies mogą być w większości przypadków usunięte przez Użytkownika za pośrednictwem przeglądarki internetowej.

14.3. Przechowywane pliki Cookies nie powodują zmian konfiguracyjnych w urządzeniach Użytkownika lub w oprogramowaniu zainstalowanym w tych urządzeniach.

15. Odpowiedzialność

15.1. Użytkownik może korzystać z Usług anonimowo, chyba, że właściwość Usługi wymaga podania danych osobowych lub obowiązek podania danych osobowych wynika z sposobu korzystania z Usługi. W przypadku niedozwolonego skorzystania z Usługi, to jest skorzystania w sposób niezgodny z niniejszym Regulaminem lub obowiązującymi przepisami prawa, LINK4 ma prawo do przetwarzania danych osobowych Użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności. LINK4 powiadomi Użytkownika o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.

15.2. Zakazane jest dostarczanie przez Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W razie otrzymania przez LINK4 wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Użytkownika, LINK4 może uniemożliwić dostęp do tych danych. LINK4 nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Użytkownika za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych LINK4 zawiadomi Użytkownika o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych. W przypadku dostarczenia przez Użytkownika treści i danych, o których mowa powyżej, LINK4 ma

prawo do wystąpienia z roszczeniem odszkodowawczym bezpośrednio do Użytkownika, na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

15.3. W wypadku, w którym Usługa wymaga podania przez Użytkownika określonych danych, Użytkownik zobowiązuje się do podania danych prawdziwych, dokładnych, kompletnych i nie wprowadzających w błąd. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu przez Użytkownika w szczególności polegającego na podaniu przez Użytkownika błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.

15.4. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od LINK4. Ze względów bezpieczeństwa oraz jakichkolwiek innych przyczyn niezależnych od LINK4, LINK4 ma prawo czasowo zawiesić dostęp do Serwisu na okres konieczny do usunięcia zaistniałych zagrożeń lub nieprawidłowości. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności z tytułu czasowego zawieszenia dostępu do Serwisu, o którym mowa powyżej.

15.5. LINK4 udostępnia na stronach Serwisu łącza do stron internetowych osób trzecich. Korzystając z takich łączy Użytkownik opuszcza strony Serwisu. LINK4 nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za zawartość stron internetowych osób trzecich, dostępne tam oprogramowanie, produkty i materiały oraz nie odpowiada za skutki ich użycia. Użytkownik, podejmując próbę uzyskania dostępu do stron internetowych osób trzecich połączonych z Serwisem, czyni to na własną odpowiedzialność.

15.6. Z zastrzeżeniem ograniczeń wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, LINK4 nie odpowiada za szkody powstałe w związku z Serwisem lub jego użytkowaniem bądź niemożnością użytkowania przez którąkolwiek ze stron lub w związku z niewłaściwym działaniem, błędami, brakami, zakłóceniami, defektami, opóźnieniami w operacji lub przekazie, wirusem komputerowym, awarią linii lub systemu.

15.7. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Użytkownika lub LINK4, LINK4 ma prawo zablokować dostęp do Serwisu na czas określony przez LINK4. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności z tytułu zablokowania dostępu do Serwisu, o którym mowa powyżej.

15.8. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie przez Użytkownika z Serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

16. Prawa własności intelektualnej

16.1. LINK4 informuje, że Serwis zawiera dokumenty chronione prawem autorskim, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej. Przyjęty w Serwisie wybór i układ prezentowanych w nim treści stanowi samoistny przedmiot ochrony prawno autorskiej.

16.2. Prawa autorskie do informacji i materiałów znajdujących się na stronach internetowych LINK4 lub znaki towarowe należą do LINK4 lub LINK4 posiada odpowiednie prawo pozwalające na korzystanie z takich materiałów, informacji lub znaków. Opublikowane na stronach internetowych materiały lub informacje, o ile wyraźnie nie jest stwierdzone inaczej, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego.

16.3. Użytkownik zobowiązuje się do wykorzystywania wszelkich prezentowanych w Serwisie treści wyłącznie w zakresie własnego osobistego użytku. W celu uniknięcia wszelkich wątpliwości stanowi się, że korzystanie i rozporządzenie tymi treściami, wykraczające poza ramy dozwolonego użytku osobistego wymaga uprzedniej pisemnej zgody LINK4 lub innego podmiotu uprawnionego.

16.4. LINK4 zastrzega sobie prawo do każdorazowej zmiany zawartości Serwisu.

17. Reklamacje

17.1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach dotyczących Usług.

17.2. Reklamacje należy składać:

- a) ustnie (osobiście lub telefonicznie za pośrednictwem Konsultanta Call Center pod numerem telefonu (22) 444 44 44)

lub

- b) w formie pisemnej (doręczając osobiście lub przesyłką pocztową na adres:
LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Postępu 15
02-676 Warszawa)

lub

- c) w formie elektronicznej za pośrednictwem aplikacji „Reklamacja”.

17.3. Reklamacja może być złożona także agentowi ubezpieczeniowemu działającemu w imieniu lub na rzecz LINK4, pod warunkiem złożenia jej w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.

17.4. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej następujące dane:

- a) oznaczenie Użytkownika (w tym jego imię, nazwisko, adres pocztowy, adres email, a w przypadku osób prawnych nazwę, adres pocztowy oraz dane osoby upoważnionej do prowadzenia spraw związanych ze złożoną reklamacją i jej adres email);
- b) opis problemu będącego podstawą złożenia reklamacji.

17.5. LINK4 dołoży najwyższych starań, aby reklamacje były rozpatrzone w terminie 14 dni od ich otrzymania przez LINK4. O ich rezultacie LINK4 niezwłocznie zawiadomi składającego reklamację za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail podany w zgłoszeniu.

17.6. Reklamacje związane z zawarciem Umowy Ubezpieczenia będą rozpatrywane w trybie odwoławczym określonym w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia zgodnie z ustawą z dnia 5 sierpnia

2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Tryb pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów między klientem a podmiotem rynku finansowego reguluje rozdział 4. ww. Ustawy.

18. Postanowienia końcowe

18.1. Kontakt z LINK4 możliwy jest:

- a) pod numerem telefonu / faksu (22) 444 44 44
- b) pisemnie na adres:
LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Postępu 15
02-676 Warszawa
- c) pocztą elektroniczną pod adresem: bok@LINK4.pl

18.2. Niniejszy regulamin został przyjęty uchwałą Zarządu LINK4 TU S.A. w dniu 31 marca 2022 roku.