

Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną LINK4 TU S.A.

Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r., poz. 344 z późn. zm.), zwanej dalej „**Ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną**” LINK4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. (zwana dalej „**LINK4**”) ustala regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany dalej „**Regulaminem**”).

1. Postanowienia ogólne

- 1.1. Regulamin określa rodzaje, zakres oraz warunki świadczenia usług drogą elektroniczną przez LINK4 za pośrednictwem www.link4.pl (dalej „**Serwis**”), warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie takich usług, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
- 1.2. Usługi dostępne w Serwisie są świadczone na zasadach Regulaminu - Użytkownik, który chce skorzystać z usług dostępnych za pośrednictwem Serwisu (w tym z wykorzystaniem poszczególnych aplikacji), akceptuje warunki Regulaminu i zobowiązany jest do jego przestrzegania.
- 1.3. Korzystanie z usług jest równoznaczne z pełną akceptacją i potwierdzeniem zrozumienia warunków Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
- 1.4. W zakresie nieuregulowanym, odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, 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 czy Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- 1.5. Opublikowane w Serwisie materiały lub informacje, o ile wyraźnie nie jest stwierdzone inaczej, nie stanowią oferty w rozumieniu przepisów Kodeksu Cywilnego.
- 1.6. Korzystanie z Serwisu oraz udostępnionych z jego wykorzystaniem Usług jest całkowicie dobrowolne.

- 1.7. Użytkownik może korzystać z usług Serwisu anonimowo, chyba, że właściwość usługi wymaga podania danych osobowych lub obowiązek podania danych wynika ze sposobu korzystania z usługi lub wymogów prawnych.

2. Definicje

Pojęcia zastosowane w Regulaminie mają następujące znaczenie:

- 2.1. **Aplikacja** – interaktywny i wyodrębniony zbiór zasobów w ramach Serwisu umożliwiający Użytkownikowi korzystanie z określonych funkcjonalności lub usług.
- 2.2. **Contact Center** – telefoniczne centrum obsługi LINK4, dostępne pod numerem telefonu (22) 444 44 44.
- 2.3. **Cookies** – niewielkie informacje tekstowe, wysyłane przez Serwis i zapisywane po stronie Użytkownika (zazwyczaj na twardym dysku komputera).
- 2.4. **Kalkulacja** – wyliczenie wysokości składki ubezpieczeniowej za pomocą kalkulatora umieszczonego w Serwisie na podstawie danych podanych przez Użytkownika, niezbędnych w ocenie LINK4 do wyliczenia składki; Kalkulacja nie jest ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, a kwota wyliczonej składki może ulec zmianie zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą lub w przypadku zmiany danych.
- 2.5. **Kalkulacja interaktywna** - zapis danych oraz wyliczonej składki ubezpieczeniowej dotyczące Ubezpieczenia Komunikacyjnego przygotowane na podstawie danych podanych przez Użytkownika w rozmowie z Doradcą Call Center oraz pozyskanych przez LINK4; Kalkulacja interaktywna nie jest ofertą w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, a kwota wyliczonej składki może ulec zmianie zgodnie z aktualnie obowiązującą taryfą lub w przypadku zmiany danych.
- 2.6. **Klient** – ubezpieczony, uposażony lub uprawniony z umowy ubezpieczenia zawartej przez LINK4, w tym osoba dochodząca roszczeń na podstawie umowy ubezpieczenia OC zawartej przez LINK4, bądź osoba poszukująca ochrony ubezpieczeniowej.
- 2.7. **Doradca** – osoba upoważniona przez LINK4 m.in. do przygotowywania ofert ubezpieczenia, zawierania umów ubezpieczenia, wprowadzania zmian w polisach i udzielania informacji na temat usług świadczonych przez LINK4.

- 2.8. **Reklamacja** - wystąpienie skierowane do LINK4, w którym zgłoszone są zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez LINK4.
- 2.9. **Odwołanie** – reklamacja odnosząca się do przeprowadzonego postępowania odszkodowawczego, a w szczególności dotycząca: decyzji odmawiającej wypłaty odszkodowania, decyzji odmawiającej wypłaty części odszkodowania, wysokości odszkodowania, nieterminowej likwidacji szkody lub nieterminowej wypłaty świadczenia, niezrozumiałych lub niezgodnych z prawem zapisów, sposobu rozliczenia złożonych do weryfikacji faktur VAT.
- 2.10. **Oferta** – indywidualna oferta ubezpieczeniowa LINK4 skierowana do Użytkownika, stworzona w oparciu o dane podane przez Użytkownika i przeprowadzonej na ich podstawie Kalkulacji.
- 2.11. **Osoba** trzecia - członek rodziny Klienta lub inna osoba kontaktująca się w sprawie Klienta.
- 2.12. **PIN** – generowany każdorazowo w procesie logowania ciąg znaków (np. liczb), służący do identyfikacji Użytkownika w Aplikacji Internetowy Status Szkody.
- 2.13. **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 ubezpieczenia.
- 2.14. **Polityka Prywatności** – zasady gromadzenia i przetwarzania danych osobowych Użytkowników oraz przechowywania i ochrony informacji dostępna na https://www.link4.pl/sites/default/files/files/polityka_prywatnosci_link4_tu_sa_2023.pdf
- 2.15. **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.
- 2.16. **Serwis** – serwis internetowy dostępny pod adresem: www.link4.pl, prowadzony przez LINK4 w celu świadczenia usług określonych w tym Regulaminie.
- 2.17. **SMS** - usługa przesyłania krótkich wiadomości tekstowych w cyfrowych sieciach telefonii komórkowej na numer abonenta sieci.

- 2.18. **Ubezpieczenie Komunikacyjne** – obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych lub dobrowolne ubezpieczenia pojazdu mechanicznego.
- 2.19. **Umowa Ubezpieczenia** – umowa ubezpieczenia zawierana zgodnie z zapisami OWU lub stosownymi przepisami prawa, pomiędzy LINK4 a Użytkownikiem określonym w Umowie Ubezpieczenia jako Ubezpieczający.
- 2.20. **Usługi** – usługi świadczone przez LINK4 drogą elektroniczną.
- 2.21. **Ustawa o działalności ubezpieczeniowej** – Ustawa z dnia 11 września 2015r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.
- 2.22. **Ustawa o Ubezpieczeniach Obowiązkowych** – Ustawa z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
- 2.23. **Ogólne Warunki Ubezpieczenia/OWU** – ogólne warunki ubezpieczenia opracowane przez LINK4, obowiązujące dla poszczególnych produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez LINK4.
- 2.24. **Użytkownik** – każda osoba, która w jakikolwiek sposób korzysta z Serwisu.
- 2.25. **Zakup Polisy** – złożenie przez Użytkownika elektronicznego wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia w oparciu o Ofertę, równoznaczne z przyjęciem przez Użytkownika Oferty, skutkujące zawarciem Umowy Ubezpieczenia (z wyjątkiem Ubezpieczeń Komunikacyjnych, w których do zawarcia umowy dochodzi pod warunkiem zapłaty składki ubezpieczeniowej), wystawieniem przez LINK4 Polisy na zasadach przewidzianych w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia lub stosownych przepisach prawa.
- 2.26. **Zapis Oferty** – zapis danych oraz wyliczonej składki ubezpieczeniowej, po dokonaniu Kalkulacji.
- 2.27. **Zapis Danych** – dokonanie zapisu danych podanych przez Użytkownika w celu sporządzenia elektronicznego wniosku o zawarcie Umowy Ubezpieczenia. Dostęp do Zapisu Danych jest możliwy po dokonaniu Kalkulacji.
- 2.28. **Zgłoszenie** – każdy indywidualny wniosek Użytkownika złożony do LINK4 za pośrednictwem udostępnionych kanałów komunikacji.

3. Usługi

3.1. W ramach Serwisu, LINK4 świadczy Użytkownikowi bezpłatnie, drogą elektroniczną usługi, w tym umożliwiające mu m.in.:

- 1) zapoznanie się z zakresem oferowanych ubezpieczeń i działalnością prowadzoną przez LINK4;
- 2) dokonanie Kalkulacji oraz Zakupu Polisy;
- 3) podjęcie lub zamówienie kontaktu z LINK4 m.in. przy udziale udostępnionych formularzy, aplikacji kontaktowych czy aplikacji typu czat (w tym video);
- 4) dokonywanie zgłoszeń oraz wniosków w tym dotyczących powstałej szkody oraz procesu jej likwidacji, reklamacji czy posiadanych przez zgłaszającego uprawnień (np. związanych z przetwarzaniem danych osobowych);
- 5) weryfikację stanu likwidacji szkody oraz aktywnego uczestniczenia w procesie likwidacji (w tym składania wniosków czy odwołań od decyzji LINK4).

3.2. Wszelkie usługi świadczone są zgodnie z tym Regulaminem, OWU oraz odpowiednimi przepisami prawa.

4. Kalkulacja i Zakup Polisy

4.1. Z wykorzystaniem Serwisu, Użytkownik ma możliwość m.in. (zakres ten może być różny w zależności od oferowanego produktu):

- 1) dokonania Kalkulacji po wprowadzeniu danych stanowiących podstawę sporządzenia Oferty przez LINK4,
- 2) dokonania Zapisu Oferty w celu późniejszego wznowienia procedury Zakupu Polisy,
- 3) dostępu do informacji o Ofercie,
- 4) zawarcia Umowy Ubezpieczenia,
- 5) dostępu do Kalkulacji interaktywnej.

4.2. Użytkownik może rozpocząć oraz zakończyć korzystanie z usług określonych w pkt 4.1. w dowolnym czasie z zastrzeżeniem pkt 4.3. poniżej.

4.3. LINK4 może wprowadzić ograniczenia dotyczące możliwości skorzystania z formy Kalkulacji oraz Zakupu z wykorzystaniem Serwisu m.in. wobec Użytkownika:

- 1) którego numer ewidencyjny PESEL przed rozpoczęciem korzystania z usługi znajduje się w bazie danych LINK4;
 - 2) który w ramach usługi, w polu „historia ubezpieczenia”, poda ogólną liczbę szkód w ostatnich trzech latach większą niż 3.
- 4.4. W przypadkach określonych w pkt 4.3. zawarcie Umowy Ubezpieczenia będzie możliwe wyłącznie za pośrednictwem Doradcy Contact Center.
 - 4.5. Przed zawarciem Umowy Ubezpieczenia lub Zapisem Oferty Użytkownik zobowiązany jest do uzupełnienia danych dotyczących poszukiwanej ochrony ubezpieczeniowej oraz dokonania wyboru produktów ubezpieczeniowych w oparciu o informacje i wskazania podane przez LINK4;
 - 4.6. Jeżeli dostępna jest opcja Zapisu Oferty to jest ona możliwa wyłącznie po sporządzeniu Kalkulacji. Zapis Oferty dokonany przez Użytkownika skutkuje udostępnieniem Użytkownikowi możliwości dokonywania zmian w swoich danych przez okres 30 dni od dnia dokonania zapisu, pod warunkiem, że Użytkownik nie dokonał w tym czasie Zakupu Polisy na podstawie Oferty i zmiana nie polega na zmianie daty początku ochrony.
 - 4.7. Dostęp do Zapisanej Oferty jest możliwy za pośrednictwem linku otrzymanego na podany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej oraz po wpisaniu danych identyfikujących Użytkownika.
 - 4.8. Zapis Oferty, z wyjątkiem wyliczonej kwoty składki ubezpieczeniowej, dokonany przez Użytkownika zgodnie z pkt 4.1.2 powyżej oraz wszelkie zmiany danych w stosunku do danych zawartych w Zapisanej Ofercie, dokonane przez Użytkownika zgodnie z pkt 4.6. 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. Po upływie tego terminu, możliwość dostępu do Zapisu Oferty zostanie usunięta.
 - 4.9. W przypadku dokonania Zapisu Oferty więcej niż jeden raz, sporządzenie przez LINK4 Oferty następuje na podstawie danych zawartych w ostatniej Zapisanej Ofercie. Kwota wyliczonej składki ubezpieczeniowej może ulegać zmianom zgodnie z aktualnie obowiązującymi taryfami LINK4 i adekwatnie do modyfikacji danych dokonywanych przez Użytkownika.

- 4.10. LINK4 zwraca uwagę na konieczność zachowania przez Użytkownika odpowiednich środków bezpieczeństwa, w szczególności nie ujawnianie informacji potrzebnych do dostępu do Zapisu Oferty.
- 4.11. W przypadku utraty dostępu do Zapisanej Oferty przez Użytkownika, wszelkie modyfikacje zapisanych danych oraz zakup polisy będą możliwe jedynie za pośrednictwem Doradcy Contact Center.
- 4.12. O ile Użytkownik dokonał wcześniej Zapisu Oferty, w przypadku przejścia procesu zawarcia Umowy Ubezpieczenia przez Doradcę Contact Center, Zapis Oferty zostanie usunięty, a Użytkownik nie będzie miał możliwości dostępu do niej za pośrednictwem Serwisu.
- 4.13. Podejmowanie przez Użytkownika jakichkolwiek działań dotyczących zmiany danych wprowadzonych przy użyciu Serwisu za pośrednictwem Doradcy Contact Center, jest możliwe wyłącznie pod warunkiem uprzedniego dokonania Zapisu Oferty.
- 4.14. Po sporządzeniu Kalkulacji, Użytkownik ma możliwość dokonania Zakupu Polisy. W przypadku dokonania Zakupu Polisy, Użytkownik traci możliwość dokonywania jakichkolwiek zmian Oferty za pośrednictwem Serwisu. Wszelkie zmiany danych Użytkownika będą możliwe wyłącznie za pośrednictwem Doradcy Contact Center zgodnie z zasadami przewidzianymi w OWU.
- 4.15. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia poprzedza udostępnienie Użytkownikowi niezbędnych dokumentów, jakimi są Ogólne Warunki Ubezpieczenia, ustandaryzowane dokumenty zawierające informacje o produkcie ubezpieczeniowym, niniejszy Regulamin i inne dokumenty związane z zawarciem Umowy Ubezpieczenia.
- 4.16. Zawarcie Umowy Ubezpieczenia następuje po łącznym spełnieniu warunków:
- 1) uzupełnieniu wymaganych danych,
 - 2) podaniu adresu poczty elektronicznej, na który wysłane zostaną dokumenty związane z zawieraniem Umowy Ubezpieczenia,,
 - 3) wyrażeniu wszystkich, określonych jako niezbędne oświadczeń związanych z zawieraniem Umowy Ubezpieczenia oraz korzystaniem z Serwisu,

- 4) złożeniu oświadczenia woli potwierdzającego chęć zawarcia umowy ubezpieczenia poprzez: kliknięcie przycisku potwierdzającego wolę zawarcia umowy np. „Kupuję z obowiązkiem zapłaty”, „Kupuję”, „Płatność”,
 - 5) W przypadku Ubezpieczeń Komunikacyjnych – z chwilą opłacenia składki ubezpieczeniowej, z wyjątkiem sytuacji, w której zawarcie Umowy Ubezpieczenia następuje na kolejny rok Ubezpieczenia i dla Ubezpieczonego przygotowana została w systemie oferta ubezpieczenia W przypadku takiego odnowienia płatność składki w Ubezpieczeniach Komunikacyjnych nie stanowi warunku zawarcia Umowy Ubezpieczenia.
Po wybraniu przycisku „Kupuję z obowiązkiem zapłaty”, „Kupuję”, „Płatność” może zajść konieczność dodatkowej autoryzacji. W takiej sytuacji do zawarcia Umowy Ubezpieczenia dochodzi tylko w przypadku jej dokonania. W celu autoryzacji, na podany podczas wprowadzania danych numer telefonu, Użytkownik otrzyma kod sms. Po wprowadzeniu w dedykowanym oknie kodu sms, następuje zawarcie Umowy Ubezpieczenia, jeśli wszystkie pozostałe warunki zawarcia Umowy zostały spełnione. Jeśli nie zachodzi konieczność autoryzacji do zawarcia Umowy Ubezpieczenia dochodzi po spełnieniu warunków zawarcia Umowy.
- 4.17. W celu zapłaty składki ubezpieczeniowej Użytkownik zostanie przekierowany do serwisu dostawcy usług płatniczych. Z wyjątkiem Ubezpieczeń Komunikacyjnych, w których zapłata składki jest warunkiem zawarcia Umowy, płatność może zostać dokonana także później, w terminie wskazanym przez LINK4, przy użyciu dedykowanego linka do płatności lub danych do przelewu przesłanych Użytkownikowi na wskazany adres poczty elektronicznej.
 - 4.18. Potwierdzenie zawarcia Umowy Ubezpieczenia następuje poprzez wysłanie polisy na wskazany przez Użytkownika adres poczty elektronicznej. Wysyłka polisy jest poprzedzona identyfikacją Użytkownika za pomocą linku przesłanego pocztą elektroniczną przekierowującego do strony internetowej LINK4, na której należy uzupełnić żądane informacje.
 - 4.19. W przypadku zawarcia Umowy Ubezpieczenia, dostęp Użytkownika – jako strony Umowy Ubezpieczenia – do informacji o zawartej Umowie Ubezpieczenia lub do Zapisu Oferty (o ile została dokonana) jest możliwy wyłącznie za pośrednictwem Doradcy Contact Center lub poprzez

zapoznanie się z treścią dokumentów przesłanych przez LINK4. Wszelkie dokumenty z zawartą Umową Ubezpieczenia są przekazywane Użytkownikowi na wskazany adres email. Ich pobranie jest możliwe po uprzedniej identyfikacji.

- 4.20. Wszystkie operacje i dyspozycje zlecone w ramach usług uważa się za zlecone przez Użytkownika. Użytkownik jest identyfikowany na podstawie udostępnionych przez niego informacji lub posiadanych przez LINK4 – proces identyfikacji może podlegać autoryzacji
- 4.21. Prawa i obowiązki stron Umowy Ubezpieczenia, zakres ubezpieczenia, opis świadczeń przysługujących z tytułu Umowy Ubezpieczenia i tryb dochodzenia roszczeń w związku z zajściem zdarzenia objętego ubezpieczeniem określone są w OWU, a dla obowiązkowego ubezpieczenia posiadacza pojazdu mechanicznego w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych.
- 4.22. Pola formularzy niezbędne do świadczenia usługi są oznaczone.
- 4.23. Ze względów bezpieczeństwa LINK4 zastrzega sobie prawo przerywania połączenia z Użytkownikiem po upływie 10 minut od momentu dokonania przez niego ostatniej czynności.
- 4.24. Serwis umożliwia Użytkownikowi dostęp do Kalkulacji interaktywnej pod warunkiem, że Użytkownik został poinformowany o takiej możliwości.
- 4.25. Użytkownik ma możliwość dostępu do Kalkulacji interaktywnej i możliwość dokonania w niej zmiany przez okres 30 dni od dnia jej dokonania jednak nie dłużej niż do dnia wskazanego jako data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej lub do momentu zawarcia Umowy Ubezpieczenia w zależności od tego, które zdarzenie nastąpiło wcześniej. Okres ten biegnie na nowo po wprowadzeniu zmiany w Kalkulacji interaktywnej począwszy od dnia wprowadzenia zmiany. Dostęp odbywa się w jeden z następujących sposobów:
 - 1) po podaniu przez Użytkownika w Serwisie numeru rejestracyjnego pojazdu, którego Kalkulacja interaktywna dotyczy oraz numeru PESEL Użytkownika, podanego przy sporządzaniu Kalkulacji interaktywnej,
 - 2) po kliknięciu w link otrzymany przez Użytkownika pocztą elektroniczną lub SMS na podany numer telefonu.

- 4.26. Serwis może zapisać oraz umożliwić Użytkownikowi dostęp i wprowadzenie zmiany w ostatnio automatycznie zapisanej Kalkulacji dotyczącej Ubezpieczenia Komunikacyjnego. Dostęp jest możliwy przez okres 30 dni od dnia dokonania Kalkulacji jednak nie dłużej niż do dnia wskazanego jako data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej lub do momentu zawarcia Umowy Ubezpieczenia lub do skutecznego wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do wyliczenia ofert/oferty w zależności od tego, które zdarzenie nastąpiło wcześniej. Okres ten biegnie na nowo po wprowadzeniu zmiany w Kalkulacji począwszy od dnia wprowadzenia zmiany. Dostęp jest możliwy po podaniu daty urodzenia oraz numeru rejestracyjnego pojazdu użytych podczas wykonywania Kalkulacji.
- 4.27. Serwis dokonuje zapisu oraz umożliwia Użytkownikowi dostęp i wprowadzenie zmiany do Kalkulacji dotyczącej Ubezpieczenia Komunikacyjnego, do której link Użytkownik otrzymał drogą elektroniczną na podany podczas jej dokonywania adres poczty elektronicznej. Dostęp jest możliwy przez okres 30 dni od dnia dokonania Kalkulacji jednak nie dłużej niż do dnia wskazanego jako data rozpoczęcia ochrony ubezpieczeniowej lub do momentu zawarcia Umowy Ubezpieczenia lub do skutecznego wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych niezbędnych do wyliczenia ofert/oferty w zależności od tego, które zdarzenie nastąpiło wcześniej. Okres ten biegnie na nowo po wprowadzeniu zmiany w Kalkulacji począwszy od dnia wprowadzenia zmiany.
- 4.28. Użytkownik ma możliwość dokończenia procesu zawierania umowy ubezpieczenia w oparciu o Kalkulację lub Kalkulację interaktywną dokonując Zakupu Polisy.

5. Internetowy Status Szkody (ISS)

- 5.1. Użytkownik z wykorzystaniem ISS ma możliwość skorzystania z usług związanych ze zgłoszoną szkodą m.in.:
- 1) sprawdzenie na jakim etapie likwidacji znajduje się zgłoszona szkoda;
 - 2) załączenie dokumentów do zgłoszonej szkody;
 - 3) pobranie dokumentów załączonych do szkody przez LINK4;

- 4) uzupełnienie informacji np. numeru konta bankowego;
- 5) zadanie pytania opiekunowi szkody.

5.2. Dodatkowo, w określonych typach szkód z OC komunikacyjnego, Użytkownik ma możliwość m.in.:

- 1) złożenia prośby o kontakt w sprawie pojazdu zastępczego;
- 2) wyszukania warsztatu współpracującego z wykorzystaniem mapy i wyszukiwarki.

5.3. W celu skorzystania z ISS, Użytkownik zobowiązany jest do aktywowania dostępu. Dostęp jest aktywowany w określonych typach szkód, podczas rejestracji szkody lub w innym momencie na prośbę Klienta. O możliwości nadania dostępu decyduje Pracownik Pionu Szkód.

5.4. Dostęp może być nadany:

- 1) W określonych typach szkód majątkowych (komunikacyjnych i mieszkaniowych), w przypadku spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - a) Klient jest osobą fizyczną, w tym osoby fizyczne prowadzące jednoosobową działalność gospodarczą;
 - b) Klient jest właścicielem lub współwłaścicielem pojazdu lub innego mienia będącego przedmiotem szkody;
 - c) LINK4 posiada w bazie PESEL i numer telefonu Klienta lub Klient poda te dane LINK4.
- 2) W określonych typach szkód osobowych, w przypadku spełnienia łącznie poniższych warunków:
 - a) Klient jest osobą poszkodowaną w zdarzeniu lub Ubezpieczającym (opiekunem prawnym), w przypadku gdy w zdarzeniu poszkodowane jest dziecko;
 - b) LINK4 posiada w bazie PESEL i numer telefonu Klienta lub Klient poda te dane LINK4.

5.5. Dostęp do ISS jest nadawany na okres:

- 1) likwidacji szkody, aż do 30 dni od daty wydania decyzji w sprawie; albo
- 2) 30 dni od daty nadania dostępu – w przypadku, gdy dostęp był nadany po wydaniu decyzji w sprawie;
- 3) niezależnie od przypadków opisanych powyżej, dostęp pozostaje aktywny, jeżeli Użytkownik dokonał poprawnego logowania w ciągu ostatnich 30 dni.

- 5.6. Dostęp do ISS następuje po dokonaniu autoryzacji. W celu zalogowania się do ISS, Użytkownik podaje PESEL oraz numer telefonu komórkowego, na który LINK4 niezwłocznie przekazuje PIN. PIN jest aktywny przez minutę od przesłania Użytkownikowi. Po upływie tego czasu Użytkownik zobowiązany jest do ponownego podania PESEL oraz numeru telefonu komórkowego, na który zostanie przekazany nowy PIN umożliwiający dostęp do ISS. Powyższe zasady obowiązują przy każdym kolejnym logowaniu Użytkownika.
- 5.7. O zmianie numeru telefonu komórkowego Użytkownika, LINK4 powinien zostać poinformowany niezwłocznie. Skutki niedochowania powyższych zasad obciążają Użytkownika.
- 5.8. Użytkownik może podać wiele numerów telefonu. W przypadku, gdy dany Użytkownik wskaże więcej niż jeden numer telefonu, każdy numer telefonu umożliwia dostęp do ISS.

6. Warunki świadczenia

- 6.1. W ramach wymagań technicznych niezbędnych do współpracy z Serwisem, Użytkownik powinien dysponować urządzeniem podłączonym do sieci Internet:
- 1) wyposażonym w system operacyjny Microsoft Windows, Apple macOS, Linux lub Apple iOS lub Android w przypadku wersji Serwisu na urządzenia mobilne;
 - 2) obsługującym jedną ze wskazanych przeglądarek internetowych Microsoft Edge, FireFox, Opera, Chrome lub Safari - zalecane jest posiadanie przeglądarki internetowej w aktualnej wersji;
 - 3) z włączoną opcją obsługi plików Cookies i Javascript.
- 6.2. Połączenie z Serwisem odbywa się z wykorzystaniem protokołu HTTPS.
- 6.3. Sesja połączenia zostanie wygaszona w przypadku braku aktywności ze strony użytkownika.
- 6.4. W zależności od zakresu dostarczanej usługi, aby móc z niej skorzystać, Użytkownik powinien dodatkowo posiadać:
- 1) aktywny adres email – z wykorzystaniem którego może odbierać i wysyłać wiadomości poczty elektronicznej;
 - 2) polski numer telefonu komórkowego, z wykorzystaniem którego może nawiązywać i odbierać połączenia oraz odbierać i wysyłać wiadomości SMS.

6.5. Do odczytu plików w formacie .PDF, konieczne jest posiadanie zainstalowanego programu Adobe Acrobat Reader lub równoważnego.

7. Warunki zawierania i rozwiązywania umów

7.1. Ten Regulamin stanowi integralną część, zawieranych przez LINK4 z Użytkownikiem, umów o świadczenie Usług drogą elektroniczną.

7.2. Rozpoczęcie korzystania z Usług objętych Regulaminem lub wyrażenie zgody na przestrzeganie Regulaminu przy uruchamianiu Usługi przy użyciu Serwisu jest równoznaczne z pełną akceptacją warunków tego Regulaminu oraz z zawarciem umowy o świadczenie tych Usług bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.

7.3. 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 prawa wskazane w pkt 1.4.

7.4. Z zastrzeżeniem pkt 7.5. poniżej, umowa o świadczenie Usług drogą elektroniczną rozwiązuje się automatycznie bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą opuszczenia przez Użytkownika Serwisu, w ramach którego udostępniana jest usługa.

7.5. Umowa o świadczenie usługi rozwiązuje się najpóźniej:

- 1) w terminie 30 dni od dokonania Zapisu Oferty (o ile istnieje taka możliwość);
 - a) w dniu dokonania modyfikacji Oferty poprzez rozmowę z Doradcą Contact Center; lub
 - b) w dniu dokonania Zakupu Polisy w oparciu o Ofertę; lub
 - c) w dniu wygaśnięcia Zapisu Oferty z przyczyn innych niż wymienione powyżej.
- 2) w wypadku, w którym Użytkownik dokonał Zakupu Polisy za pośrednictwem Serwisu, a następnie zawarł Umowę Ubezpieczenia – umowa o świadczenie Usługi rozwiązuje się najpóźniej z chwilą rozwiązania Umowy Ubezpieczenia, co następuje w przypadkach i na zasadach określonych w OWU LINK4;
- 3) wyrażenia oświadczenia woli skutkującego sprzeciwem lub wycofaniem zgody w zakresie subskrybowanych treści.
- 4) w momencie utraty udzielonego dostępu do usługi.

8. Odpowiedzialność

- 8.1. Korzystając z Serwisu oraz udostępnionych z jego wykorzystaniem usług i aplikacji, Użytkownik jest zobowiązany do podawania prawdziwych oraz zgodnych ze stanem faktycznym danych oraz informacji. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania błędnych lub nieprawdziwych ze stanem faktycznym danych lub informacji, całkowitą odpowiedzialność ponosi Użytkownik.
- 8.2. Zakazane jest dostarczanie, z wykorzystaniem Serwisu 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
- 8.3. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności za brak dostępu do Serwisu z przyczyn niezależnych od LINK4.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. 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.

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

8.9. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w ramach usług Serwisu, w tym nieudostępniania danych autoryzacyjnych, przesłanych odnośników, linków lub kodów osobom nieupoważnionym. LINK4 nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.

9. Prawa własności intelektualnej

9.1. Serwis zawiera dokumenty, informacje, materiały, znaki towarowe oraz inne dobra niematerialne będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej.

9.2. Wszelkie prawa do Serwisu, w tym majątkowe prawa autorskie do nazwy, domeny internetowej, znaków towarowych oraz innych dóbr niematerialnych będące przedmiotem ochrony prawa własności intelektualnej należą do LINK4.

9.3. 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.

10. Polityka prywatności i ochrona danych osobowych

- 10.1. Celem Serwisu jest zapewnienie Użytkownikowi dostępu do jak największej ilości informacji i usług LINK4 przy możliwie najmniejszej ingerencji w sferę prywatności Użytkownika.
- 10.2. 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.
- 10.3. Administratorem danych podanych w ramach świadczenia usług na podstawie tego Regulaminu jest LINK4.
- 10.4. We wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych, Użytkownik może kontaktować się z wyznaczonym w LINK4 Inspektorem Ochrony Danych Osobowych:
 - 1) email daneosobowe@link4.pl
 - 2) za pośrednictwem udostępnionego w Serwisie formularza;
 - 3) pisemnie na adres siedziby LINK4.
- 10.5. Niezależnie od celu przetwarzania danych w poszczególnych usługach Serwisu czy 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.
- 10.6. Dane w ramach Serwisu są przetwarzane na podstawie:
 - 1) art. 6(1)(a) RODO w zakresie w jakim Użytkownik wyrazi na to zgodę;
 - 2) art. 6(1)(b) RODO wobec zawartej z Użytkownikiem Umowy w tym umowy o świadczenie usług elektroniczną;
 - 3) art. 6(1)(c) RODO w zakresie niezbędnym do realizacji obowiązków wynikających z odpowiednich przepisów prawa nałożonych na LINK4;
 - 4) art. 6(1)(f) RODO wobec prawnie uzasadnionego interesu np. prowadzonego marketingu czy ochrony Serwisu.
- 10.7. Co do zasady, dane dostępne są jedynie dla LINK4, jej pracowników, współpracowników i dostawców usług (np. świadczących na rzecz LINK4 usług hostingu, obsługi, serwisu etc.), niemniej z uwagi na rodzaj oraz sposób

świadczenia lub korzystania z usług, dane Użytkownika w zakresie zgodnym z przepisami prawa mogą być udostępnione innym odbiorcom danych w tym organom publicznym.

- 10.8. 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.
- 10.9. 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.
- 10.10. Użytkownik wobec przetwarzania jego danych osobowych (w zależności od podstawy prawnej przetwarzania) ma prawo dostępu do treści swoich danych, do ich poprawiania, ograniczenia przetwarzania, sprzeciwu wobec przetwarzania, prawo do usunięcia danych, ich przenoszenia oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego (w Polsce do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych). W przypadku, gdzie podstawą przetwarzania jest zgoda – Użytkownik posiada także uprawnienie do jej cofnięcia w dowolnym momencie.
- 10.11. Wszelkie szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych, w tym w szczególności cele i podstawy prawne przetwarzania oraz prawa Użytkowników jako osób, których dane osobowe dotyczą, zostały zawarte w Polityce prywatności dostępnej na https://www.link4.pl/sites/default/files/files/polityka_prywatnosci_link4_tu_sa_2023.pdf

11. Reklamacje i Odwołania

- 11.1. Użytkownikowi przysługuje prawo złożenia reklamacji w sprawach dotyczących usług oraz Odwołania (reklamacja odnosząca się do przeprowadzonego postępowania odszkodowawczego).
- 11.2. Reklamacje i Odwołania mogą być składane:
- 1) ustnie (osobiście lub telefonicznie za pośrednictwem Doradcy Contact Center pod numerem telefonu 22 444 44 44);
 - 2) w formie pisemnej (doręczając osobiście lub przesyłką pocztową na adres: LINK4Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. ul. Postępu 15 02-676 Warszawa);
 - 3) w formie elektronicznej za pośrednictwem udostępnionego w Serwisie formularza;
 - 4) Reklamacje mogą dodatkowo składane przy pomocy poczty elektronicznej na adres: bok@link4.pl
- 11.3. Reklamacja i Odwołanie może być złożone także agentowi ubezpieczeniowemu działającemu w imieniu lub na rzecz LINK4, pod warunkiem złożenia jej w formie pisemnej lub na innym trwałym nośniku.
- 11.4. Reklamacja lub Odwołanie powinna zawierać co najmniej:
- 1) oznaczenie zgłaszającego (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);
 - 2) opis problemu będącego podstawą złożenia;
 - 3) dokumenty, które mogą mieć wpływ na rozpatrzenie;
 - 4) w przypadku Odwołania dodatkowo numer polisy i/lub numer rejestracyjny pojazdu, numer szkody;
 - 5) kierowane wnioski.
- 11.5. W celu złożenia Reklamacji lub Odwołania przez Osobę trzecią w imieniu Klienta lub Użytkownika albo w celu uzyskania informacji przez Osobę trzecią na temat złożonej Reklamacji lub Odwołania, Klient lub Użytkownik zobowiązany jest do przekazania LINK4 odpowiedniego pełnomocnictwa posiadającego zwykłą formę pisemną. W przypadku braku właściwego umocowania dla Osoby trzeciej, odpowiedź zostanie udzielona wyłącznie na adres Klienta/Użytkownika.
- 11.6. LINK4 dołoży najwyższych starań, aby reklamacje były rozpatrzone bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od ich otrzymania.

- 11.7. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwią rozpatrzenie Reklamacji lub Odwołania w terminie, o którym mowa powyżej, LINK4 przekazuje Użytkownikowi informację, w której:
- 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania Reklamacji/Odwołania.
- 11.8. Odpowiedź na Reklamację dotyczącą usług będzie udzielona na drogą elektroniczną na wskazany przez Użytkownika adres email.
- 11.9. Odpowiedź na Odwołanie będzie udzielona na piśmie i wysłana za pośrednictwem poczty, z zastrzeżeniem pkt 11.10. poniżej.
- 11.10. Na wniosek Klienta lub Użytkownika, odpowiedź na Odwołanie może być dostarczona pocztą elektroniczną na wskazany przez Klienta lub Użytkownika adres e-mail.
- 11.11. Reklamacje związane z zawarciem Umowy Ubezpieczenia będą rozpatrywane w trybie odwoławczym określonym w OWU 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.
- 11.12. W przypadku Umowy, Użytkownik ma prawo skorzystać z pozasądowego sposobu rozstrzygania sporów i złożyć skargę za pośrednictwem platformy internetowej systemu rozstrzygania sporów (Platforma ODR) zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. – adres: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>. Za działanie Platformy ODR odpowiada Komisja Europejska.

12. Postanowienia końcowe

- 12.1. LINK4 zastrzega sobie prawo do każdorazowej zmiany zawartości Serwisu.
- 12.2. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają przepisy prawa powszechnie obowiązującego bądź indywidualne warunki dla poszczególnych usług (jeżeli zostaną opracowane).

- 12.3. LINK4 zastrzega sobie prawo do wprowadzenia ograniczeń w korzystaniu z Serwisu spowodowanych jego serwisem technicznym, pracami konserwacyjnymi lub pracami nad polepszeniem jego funkcjonalności.
- 12.4. W Serwisie jest prezentowana wersja Regulaminu aktualna w czasie świadczenia Usługi.
- 12.5. LINK4 zastrzega sobie prawo do zmiany tego Regulaminu. Zmiany wchodzi w życie w momencie wyraźnie wskazanym przez LINK4, nie wcześniej niż po poinformowaniu o nich Użytkowników.
- 12.6. Użytkownik, który nie wyraża zgody na zmianę postanowień Regulaminu, może złożyć oświadczenie o niewyrażeniu zgody na jego zmianę. Złożenie takiego oświadczenia oznacza rozwiązanie Umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną z dniem wejścia w życie zmiany Regulaminu.