

§ 1 POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. z dnia 6 lutego 2020 r. (Dz.U. z 2020 r. poz. 344) spółka 4Life Direct z siedzibą w Warszawie ustala niniejszym regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną.
2. Niniejszy regulamin (zwany dalej „Regulaminem”) określa:
 - a) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
 - b) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca oraz zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym,
 - c) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
 - d) tryb postępowania reklamacyjnego w zakresie świadczenia usług drogą elektroniczną.

§ 2 DEFINICJE

Na potrzeby niniejszego regulaminu zawarte poniżej terminy będą miały następujące znaczenie:

- a) **Usługodawca** – 4Life Direct Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 18, 00-082 Warszawa, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000313549, NIP 9512263500, kapitał zakładowy 3.066.800 zł.
- b) **Usługobiorca** – każdy, kto korzysta z usług lub w jakikolwiek inny, zgodny z prawem sposób korzysta ze stron www udostępnianych przez Usługodawcę, w szczególności ze strony www.4lifedirect.pl.
- c) **serwis** – system stron www udostępniony na serwerze internetowym pod adresem: www.4lifedirect.pl
- d) **usługi** – usługi świadczone drogą elektroniczną, określone w dalszej części Regulaminu.
- e) **świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie usług świadczonych bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. z dnia 7 grudnia 2023 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 34).
- f) **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 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne (tj. z dnia 7 grudnia 2023 r. (Dz.U. z 2024 r. poz. 34)

- g) **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 pocztę elektroniczną
- h) **adres elektroniczny** – oznaczenie systemu teleinformatycznego umożliwiające porozumiewanie się za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej
- i) **informacja handlowa** – każda informacja przeznaczona bezpośrednio lub pośrednio do promowania towarów, usług lub wizerunku Usługodawcy, 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 Usługodawcę.

§ 3 RODZAJE I ZAKRES USŁUG ŚWIADCZONYCH DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Każdy Usługobiorca zobowiązany jest do przestrzegania postanowień Regulaminu od chwili podjęcia czynności zmierzających do skorzystania z danej usługi. Szczegółowe zasady świadczenia danych usług mogą określać odrębne regulaminy dostępne na odpowiednich stronach serwisu.
2. Usługodawca świadczy w ramach serwisu następujące usługi drogą elektroniczną:
 - a) usługi informacyjne,
 - b) usługi komunikacyjne,
 - c) usługi w zakresie organizacji sprzedaży produktów z oferty handlowej Usługodawcy
 - d) usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego (zawieranie umów ubezpieczenia).
3. Usługi informacyjne polegają na udostępnianiu na indywidualne żądanie Usługobiorcy informacji umieszczonych w ramach serwisu poprzez wyświetlanie strony o określonym adresie URL, zawierającej indywidualne żądane przez Usługobiorcę dane informacyjne, lub też na otrzymywaniu informacji handlowych dotyczących oferty produktów i usług świadczonych przez Usługodawcę.
4. Usługi komunikacyjne polegają na umożliwieniu na indywidualne żądanie Usługobiorcy komunikacji z odpowiednim działem lub osobami kontaktowymi Usługodawcy. W ramach usług komunikacyjnych

wyróżnia się w szczególności usługi, w ramach których Usługodawca i Usługobiorca przekazują sobie wzajemnie wszelkie informacje związane z prowadzoną współpracą handlową.

5. Usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego polegają na umożliwieniu na indywidualne żądanie Usługobiorcy zawarcie umowy ubezpieczenia, w tym w szczególności złożenia wniosku o zawarcie za pośrednictwem Usługodawcy umowy ubezpieczenia, /z zastrzeżeniem iż:
 - a) umowę może zawrzeć tylko osoba fizyczna; osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą zawierają umowę poza zakresem tej działalności;
 - b) składka za ubezpieczenie, płacona przez Usługobiorcę, uzależniona jest od wieku, wariantu oraz wybranej sumy ubezpieczenia.
 - c) płatności mogą być realizowane za pomocą polecenia zapłaty lub linku do płatności internetowej.
 - d) Usługobiorca ma możliwość odstąpienia od umowy w ciągu 30 dni od daty rozpoczęcia odpowiedzialności przez ubezpieczyciela. Szczegółowe informacje dotyczące odstąpienia od umowy wskazane są w Ogólnych Warunkach Ubezpieczenia.
 - e) Usługobiorca ma prawo złożenia reklamacji, wniesienia skargi oraz możliwość złożenia wniosku o wszczęcie postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w sposób określony właściwymi przepisami prawa lub w sposób wskazany przez reprezentowane przez Usługodawcę towarzystwo ubezpieczeń w umowie ubezpieczenia zawieranej z Usługobiorcą.
6. Korzystanie z poszczególnych usług wymienionych w ust. 3-5 zapewniają specjalistyczne zakładki zamieszczone na poszczególnych stronach www w ramach serwisu. Korzystanie z niektórych usług, w szczególności z usług w zakresie organizacji sprzedaży ubezpieczeń z oferty handlowej Usługodawcy możliwe jest po rejestracji się Usługobiorcy.

§ 4

WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Wymagania techniczne dotyczące korzystania z serwisu są następujące:
 - a) połączenie z siecią Internet;
 - b) przeglądarka internetowa umożliwiająca wyświetlanie na ekranie komputera dokumentów;
 - c) hipertekstowych (HTML) powiązanych w sieci Internet przez siećową usługę www.
2. W celu prawidłowego korzystania z usług, Usługobiorca powinien dysponować sprzętem komputerowym z włączoną obsługą Cookies i Java Script.
3. W razie korzystania przez Usługobiorcę ze sprzętu lub oprogramowania, które nie spełnia wymogów technicznych określonych w ust.1-2 powyżej, Usługodawca nie gwarantuje prawidłowości funkcjonowania serwisu i zastrzega, że może to mieć negatywny wpływ na jakość świadczonych usług.

4. Zakazane jest dostarczanie przez Usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym, a także podejmowanie działań mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia serwisu. W razie otrzymania przez Usługodawcę zawiadomienia lub wiarygodnej informacji o bezprawnym charakterze przechowywanych danych dostarczonych przez Usługobiorcę, Usługodawca może uniemożliwić dostęp do tych danych. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności względem Usługobiorcy za szkody powstałe w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej.
5. Usługobiorca może korzystać z usług anonimowo lub z wykorzystaniem pseudonimu, chyba że właściwość danej usługi wymaga podania określonych danych osobowych. W przypadku jednak niedozwolonego skorzystania z usług (tj. niezgodnie z Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa lub postanowieniami umów obowiązujących pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą), Usługodawca ma prawo do przetwarzania danych osobowych Usługobiorcy w zakresie niezbędnym do ustalenia odpowiedzialności Usługobiorcy. Usługodawca powiadomi Usługobiorcę o niedozwolonych działaniach z żądaniem ich niezwłocznego zaprzestania oraz o przetwarzaniu danych osobowych w powyżej określonym celu.
6. W przypadku transmisji danych przez Usługodawcę, nie ponosi on odpowiedzialności za przekazywane dane pod warunkiem: nieinicjowania transmisji, niedokonywania wyboru odbiorcy, nieusuwania oraz niemodyfikowania danych będących przedmiotem transmisji. Wyłączenie odpowiedzialności dotyczy także automatycznego i krótkotrwałego pośredniego przechowywania transmitowanych danych, jeżeli działanie to ma wyłącznie na celu przeprowadzenie transmisji, a dane nie są przechowywane dłużej, niż jest to w zwykłych warunkach konieczne dla zrealizowania transmisji.
7. W przypadku pośredniego przechowywania danych w celu przyspieszenia ponownego dostępu do nich na żądanie Usługobiorcy, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli:
 - a) nie usuwa, ani nie modyfikuje danych;
 - b) posługuje się uznanymi i stosowanymi zwykle w tego rodzaju działalności technikami informatycznymi określającymi parametry techniczne dostępu do danych i ich aktualizowania;
 - c) nie zakłóca posługiwania się technikami informatycznymi uznanymi i stosowanymi zwykle w tego rodzaju działalności w zakresie zbierania informacji o korzystaniu ze zgromadzonych danych.

§ 5

DOSTĘPNOŚĆ DLA OSÓB

ZE SZCZEGÓLNYMI POTRZEBAMI

(DOSTOSOWANIE DO WYMOGÓW USTAWY)

1. Usługodawca, świadcząc usługi drogą elektroniczną w zakresie oferowania ubezpieczeń, zapewnia ich dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, zgodnie

z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.

2. W celu realizacji powyższego obowiązku, Usługodawca wdrożył następujące środki i rozwiązania:

- a) Dostępność cyfrowa serwisu internetowego – serwis spełnia wymagania określone w standardzie WCAG 2.1 na poziomie co najmniej AA, w tym poprzez dostosowanie stron do powiększania treści oraz nawigacji klawiaturą, a także poprzez użycie czcionki o odpowiednim rozmiarze i kroju, z zastosowaniem wystarczającego kontrastu i odstępów między literami;
 - b) Dostosowanie dokumentów związanych z zawarciem umowy – dokumenty dotyczące zawarcia umowy zostały zaprojektowane w sposób przejrzysty i zrozumiały;
 - c) Obsługa klienta z wykorzystaniem narzędzi wspierających komunikację – Usługodawca zapewnia możliwość kontaktu z konsultantem za pomocą różnych kanałów (czat online, telefon, e-mail);
 - d) Szkolenia pracowników – personel odpowiedzialny za obsługę klienta oraz za projektowanie i utrzymanie usług elektronicznych został przeszkolony w zakresie zasad dostępności i potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami;
 - e) Procedura zgłaszania barier dostępności – każdy użytkownik może zgłosić napotkaną barierę w dostępności za pośrednictwem infolinii lub na adres mailowy info@4lifedirect.pl. Zgłoszenia są rozpatrywane niezwłocznie, nie później niż w terminie 14 dni roboczych.
3. Usługodawca podejmuje cykliczne przeglądy dostępności świadczonych usług oraz ich elementów technicznych i funkcjonalnych, celem stałego doskonalenia rozwiązań wspierających użytkowników ze szczególnymi potrzebami.
4. Szczegółowe informacje dotyczące dostępności oraz możliwości zgłaszania uwag znajdują się w zakładce „Obsługa Klienta” pod adresem www.4lifedirect.pl/ obsluga-bez-barier

§ 6

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO W ZAKRESIE ŚWIADCZENIA USŁUG DROGĄ ELEKTRONICZNĄ

1. Z zastrzeżeniem postanowień § 3 pkt. 5 pkt. e wszelkie uwagi, komentarze oraz pytania dotyczące działania strony internetowej Usługobiorca może skierować:
 - a) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Usługodawcy albo przesyłką pocztową
 - b) ustnie – telefonicznie lub osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Usługodawcy
 - c) elektronicznie – w Serwisie internetowym lub na Stronie internetowej.
2. Aktualne numery telefonów i adresy, pod które Usługobiorca może składać reklamacje podane są na Stronie internetowej.
3. Usługodawca rozpatruje reklamację niezwłocznie w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej otrzymania, natomiast w szczególnie skomplikowanych

przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni Usługodawca poinformuje Usługobiorcę o przewidywanym terminie udzielenia odpowiedzi, który nie może jednak przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.

4. Do zachowania przez Usługodawcę powyższych terminów wystarczy wystanie przez Usługodawcę do Usługobiorcy odpowiedzi na reklamacje w formie papierowej albo, o ile Usługobiorca złożył taki wniosek, za pomocą innego trwałego nośnika informacji, w szczególności pocztą elektroniczną.

§ 7

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do serwisu lub jego części z ważnych przyczyn, w tym w szczególności w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z serwisu, lub wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Usługobiorcę lub Usługodawcę.
2. W odniesieniu do informacji prezentowanych w ramach serwisu, które zostały w nim zamieszczone lub dostarczone przez podmioty trzecie, Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za aktualność, dokładność, lub kompletność tych informacji, jak również za ich przydatność dla jakichkolwiek działań Usługobiorcy. Usługodawca nie udziela gwarancji, że dane lub informacje zamieszczone w ramach serwisu sprostają oczekiwaniom Usługobiorcy co do ich merytorycznej zawartości, kompletności, dokładności czy przydatności.
3. Usługodawca nie ponosi ponadto odpowiedzialności za korzystanie przez Usługobiorcę z serwisu w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu, obowiązującymi przepisami prawa, lub postanowieniami umów obowiązujących pomiędzy Usługodawcą a Usługobiorcą.
4. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia przez Usługobiorcę formularzy dostępnych w serwisie, w szczególności polegającego na podaniu przez Usługobiorcę błędnych lub nieprawdziwych danych, odpowiedzialność ponosi Usługobiorca.
5. Regulamin może ulec zmianie, o czym Usługobiorcy będą informowani przez Usługodawcę poprzez wskazanie daty ostatniej zmiany Regulaminu na stronach serwisu. Zmiana staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Usługodawcę, który nie może być krótszy niż 7 dni od momentu udostępnienia na stronach serwisu zmienionego Regulaminu.
6. Usługodawca jest uprawniony do dokonywania:
 - a) zmian danych zawartych w ramach serwisu;
 - b) zmian parametrów technicznych serwisu;
 - c) czasowego lub stałego ograniczenia dostępności serwisu;
 - d) całkowitego wycofania serwisu – o czym powinien poinformować Usługobiorcę poprzez zamieszczenie stosownych informacji w ramach stron serwisu.

7. Postanowienia Regulaminu nie wyłączają możliwości powoływania się przez Usługobiorców będących konsumentami na bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa regulujące ochronę praw konsumentów.
8. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie odpowiednie zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, w tym ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny oraz ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, a także innych obowiązujących przepisów prawa.
9. W zakresie ochrony danych osobowych ma zastosowanie Polityka prywatności, udostępniona przez Usługodawcę na stronie internetowej www.4lifedirect.pl
10. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią Regulaminu, a postanowieniami zawartych przez Usługodawcę z Usługobiorcą indywidualnych umów dotyczących świadczenia usług, pierwszeństwo mają postanowienia tych umów.
11. Prawem właściwym jest prawo polskie.
12. Spory wynikłe na tle interpretacji lub wykonania Regulaminu będą rozstrzygane przez sąd właściwy według właściwości ogólnej lub przez sąd arbitrażowy przy Rzeczniku Finansowym adres internetowy www.rf.gov.pl
13. Niniejszy regulamin wchodzi w życie z dniem 24.06.2025 r.