

# Regulamin

## świadczenia usług, w tym usługi wideoweryfikacji, za pomocą narzędzia Inperly

### § 1 Przedmiot Regulaminu

- Regulamin określa:
  - warunki korzystania oraz funkcjonowania strony internetowej [www.metlife.inperly.pl](http://www.metlife.inperly.pl), za pośrednictwem której Użytkownikowi świadczone są Usługi, w tym usługi wideoweryfikacji,
  - wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym w odniesieniu do Usług określonych w Regulaminie,
  - tryb postępowania reklamacyjnego.
- Warunkiem korzystania z Usług, w tym usługi wideoweryfikacji, jest akceptacja Regulaminu.
- Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu oraz do stosowania się do jego postanowień.
- Postanowienia zawarte w Regulaminie świadczenia Usług, w tym usługi wideoweryfikacji, stanowią Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną w rozumieniu art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2020 r. poz. 344 t.j. z dnia 6 lutego 2020 r.) przez MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Przemysłowej 26, 00-450 Warszawa, wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028131.
- Wyłącznie do Użytkowników korzystających z usługi wideoweryfikacji stosują się następujące postanowienia Regulaminu, tj.: § 3 ust. 5, § 5 oraz § 6.

### § 2 Definicje

Na potrzeby tego Regulaminu sprecyzowano następujące definicje:

- Administrator/MetLife** – MetLife Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie i Reasekuracji S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Przemysłowej 26, 00-450 Warszawa, wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028131.
- Agent** – osoba fizyczna upoważniona przez MetLife do realizowania w imieniu i na rzecz MetLife określonych czynności w ramach procesu sprzedaży zdalnej produktów MetLife, w tym przeprowadzająca wideoweryfikację Klienta, z wykorzystaniem Oprogramowania Inperly, której MetLife przypisał określone dane logowania, umożliwiające jej identyfikację i dla której zostało założone Konto Agenta w Oprogramowaniu Inperly.
- Dostawca** – Billionium S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Koszykowej 61, 00-667 Warszawa, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000769422.
- Interfejs Użytkownika** – interfejs, w którym wyświetlone są dane Użytkownika wprowadzone przez Agenta podczas procesu wideoweryfikacji tożsamości oraz umożliwiający wykonanie działań przez Użytkownika niezbędnych do przeprowadzenia procesu wideoweryfikacji.
- Regulamin** – ten „Regulamin świadczenia Usług, w tym usługi wideoweryfikacji, za pomocą narzędzia Inperly”.
- Usługa** – usługi świadczone drogą elektroniczną, to jest: wysyłanie Użytkownikowi zaproszeń na spotkanie online, przeprowadzenie spotkania online lub usługa wideoweryfikacji, świadczone przez MetLife za pomocą narzędzia Inperly dostarczanego przez Dostawcę na stronie internetowej [www.metlife.inperly.pl](http://www.metlife.inperly.pl), które to udostępniane są Użytkownikowi na warunkach określonych przez Regulamin.
- Użytkownik** – osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych korzystająca z Usługi.

### § 3 Wymagania techniczne

- Korzystanie z Usługi jest możliwe przy pomocy dowolnego urządzenia końcowego z dostępem do sieci Internet oraz przeglądarki internetowej, której rodzaj i wersja są zgodne z przeglądarkami internetowymi, dla których Usługa została dostosowana.
- Użytkownik jest zobowiązany zapewnić we własnym zakresie wyżej wymienione urządzenie z dostępem do Internetu oraz właściwą wersję przeglądarki internetowej.
- Usługa została dostosowana do prawidłowej pracy w następujących przeglądarkach: Chrome, Mozilla Firefox, najnowsza wersja Microsoft Edge dla systemu Windows oraz Safari i Chrome dla systemu iOS.
- Usługa została dostosowana do prawidłowej pracy na urządzeniach mobilnych pracujących na wspieranych wersjach systemów Android oraz iOS.
- Wymagania techniczne i warunki niezbędne do prawidłowego przeprowadzenia procesu wideoweryfikacji:
  - stabilne łącze internetowe pozwalające na przeprowadzenie rozmowy bez zakłóceń,
  - sprawną kamerę w urządzeniu końcowym,
  - sprawny mikrofon w urządzeniu końcowym,
  - telefon komórkowy, którego posiadaczem jest Użytkownik, z możliwością odbierania wiadomości SMS,
  - adres e-mail, którego posiadaczem jest Użytkownik,
  - jasne i dobrze oświetlone pomieszczenie, którego Użytkownik nie może opuszczać w trakcie rozmowy,
  - miejsce zapewniające prywatność, które zapewni spokojny przebieg rozmowy (wykluczenie miejsca publicznego),
  - brak obecności osób trzecich w pomieszczeniu,
  - zapewnienie ciągłości procesu rozmowy bez żadnych zakłóceń (zawieszenia rozmowy, obrazu wideo, przerwania w trakcie).

### § 4 Opis usług – zaproszenie na spotkanie oraz przeprowadzenie spotkania

- Agent wprowadza w narzędziu Inperly dane Użytkownika, takie jak: imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu i generuje zaproszenie dla Użytkownika na spotkanie online w Inperly.
- Użytkownik na wskazany adres e-mail otrzymuje link do spotkania online wraz z linkami prowadzącymi do Regulaminu usługi Inperly oraz Polityki Prywatności.
- Użytkownik zobowiązany jest do kliknięcia na link, który przekierowuje go na spotkanie online z Agentem.
- Udział Użytkownika w spotkaniu nie zobowiązuje go do udziału w usłudze wideoweryfikacji.

## § 5 Opis usług – wideoweryfikacja

1. W celu złożenia wniosku o zawarcie umowy ubezpieczenia w ramach Usługi Agent prowadzi komunikację z Użytkownikiem celem dokonania weryfikacji jego tożsamości z wykorzystaniem wideorozmowy.
2. Z Usługi mogą skorzystać osoby fizyczne posiadające ważny dowód osobisty lub paszport.

## § 6 Procedura weryfikacyjna użytkownika

1. Użytkownik sprawdza swoje dane, takie jak: imię, nazwisko, adres e-mail oraz numer telefonu, oraz zobowiązany jest do wyrażenia wymaganych zgód poprzez zaznaczenie przycisków wyboru, tj. checkbox'ów.
2. W przypadku niewyrażenia wymaganych zgód, o których mowa w § 6 ust. 1, Użytkownik nie będzie mógł kontynuować wideoweryfikacji.
3. Użytkownik akceptuje wprowadzone zgody i rozpoczyna nagrywanie poprzez kliknięcie przycisku: rozpocznij nagrywanie.
4. Użytkownik weryfikuje swoje dane, otrzymuje kod SMS, który jest zobowiązany wprowadzić na ekranie w celu potwierdzenia wprowadzonych danych.
5. Agent potwierdza dane, klikając potwierdź.
6. Użytkownik wybiera rodzaj dokumentu tożsamości do weryfikacji danych (paszport lub dowód osobisty) oraz sposób dodania zdjęć: za pośrednictwem urzędnika końcowego (np. laptopa, telefonu komórkowego) lub przy wykorzystaniu pamięci bieżącego urządzenia.
7. Użytkownik przedstawia do kamery swój dokument tożsamości (dowód osobisty lub paszport) pod różnymi kątami z obu stron, tak by widoczne były wszystkie rogi dokumentu.
8. Użytkownik wykonuje lub umożliwia wykonanie Agentowi zdjęcia przodu i/lub tyłu swojego dokumentu tożsamości oraz zdjęcia swojej twarzy poprzez odpowiednie umiejscowienie w kamerze. Wykonane zdjęcia muszą obejmować cały dokument, być czytelne oraz pozwalające swoją jakością na potwierdzenie tożsamości przez Agenta poprzez porównanie wizerunku w kamerze i na zdjęciu dokumentu.
9. Po załadowaniu zdjęć dokumentu tożsamości oraz wykonaniu zdjęć twarzy system przetwarza dane podane w formularzu i porównuje je z danymi z dokumentu tożsamości.
10. Agent zatwierdza proces i obu stronom w narzędziu Inperly wyświetlany jest kod, który Klient jest zobowiązany przeczytać do kamery.
11. Po zatwierdzeniu kodu Agent kończy proces wideoweryfikacji.

## § 7 Warunki zawierania i rozwiązywania umowy o świadczenie usługi

1. Akceptacja Regulaminu jest równoznaczna z zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną bez konieczności sporządzenia odrębnej umowy.
2. Umowa o świadczenie usług drogą elektroniczną rozwiązuje się bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń wraz z chwilą zaprzestania korzystania z Usługi.

## § 8 Reklamacje

1. Użytkownikowi przysługuje prawo zgłoszenia reklamacji w sprawach związanych z Usługą.
2. Zgłoszenia reklamacyjnego można dokonać:
  - a) na piśmie na adres siedziby Administratora: MetLife TUnŻiR S.A., ulica Przemysłowa 26, 00-450 Warszawa,
  - b) na adres e-mail: lifeinfo@metlife.pl,
  - c) telefonicznie: +48 22 523 50 70 (koszt połączenia zgodnie z taryfą operatora),
  - d) osobiście do protokołu: w jednym z biur sprzedaży MetLife (adresy biur znajdują się na www.metlife.pl),
  - e) przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem (w takim przypadku MetLife wymaga dokumentu pełnomocnictwa).
3. Zgłoszenie reklamacji powinno zawierać dane zgłaszającego, czas wystąpienia problemu oraz dokładny opis problemu.
4. Administrator dochowa wszelkich starań, aby udzielić odpowiedzi na zgłoszenie reklamacyjne bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia wpływu zgłoszenia reklamacyjnego zawierającego wszystkie informacje niezbędne do jego rozpatrzenia.
5. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, kiedy nie będzie możliwe rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie wskazanym w punkcie 4, odpowiedź będzie przesłana nie później niż w terminie 60 dni od daty otrzymania reklamacji. Administrator powiadomi Użytkownika o wydłużeniu okresu rozpatrzenia, ze wskazaniem:
  - a) przewidywanego terminu udzielenia odpowiedzi,
  - b) przyczyny opóźnienia,
  - c) okoliczności, które muszą być ustalone.
6. Odpowiedź Administratora na reklamację zostanie składającemu reklamację udzielona na piśmie. Odpowiedź może też być wysłana pocztą elektroniczną wyłącznie na wniosek tej osoby.

## § 9 Ochrona praw własności intelektualnej

1. Interfejs Użytkownika, jak również pozostałe elementy Usługi, zawierają treści chronione prawem autorskim, prawem własności przemysłowej oraz dobra niematerialne chronione prawem własności intelektualnej. Wszystkie treści prezentowane w Interfejsie Użytkownika, w szczególności grafika, znaki towarowe, logotypy, ikony, zdjęcia, filmy i inne treści, nie mogą być powielane ani rozpowszechniane w żadnej formie i w żaden sposób.
2. Korzystanie z treści chronionych prawem własności intelektualnej i rozporządzanie nimi, jeżeli nie jest związane z dozwolonym dla Użytkownika użytkowaniem osobistym, wymaga każdorazowej zgody Administratora.
3. Użytkownik zobowiązuje się, że nie będzie podejmował działań o charakterze bezprawnym, obraźliwym lub mogących wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów teleinformatycznych lub w świadczeniu Usług.

## § 10 Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej www.metlife.pl w formie, która umożliwia jego pobranie, utrwalenie i wydrukowanie. Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed rozpoczęciem korzystania z Usług.
2. Usługa ma charakter jednorazowy i ulega zakończeniu wraz z chwilą zaprzestania korzystania z Usługi.
3. Prawem właściwym dla stosowania tego Regulaminu jest prawo polskie.
4. Językiem stosowanym w relacjach wynikających z tego Regulaminu jest język polski.
5. Wszelkie spory związane ze świadczeniem usług określonych w Regulaminie rozstrzygają sądy powszechne właściwe według powszechnie obowiązujących przepisów prawa.