

ZASADY SKŁADANIA DYSPOZYCJI ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU I TELEFONU TFI PZU SA – OKREŚLAJĄCE ZASADY OBSŁUGI PRODUKTÓW GRUPOWEGO PLANU EMERYTALNEGO ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU I INTERNETU („ZASADY”)



Tekst jednolity uwzględniający zmiany obowiązujące od dnia 1 grudnia 2021 r.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Zasady określają warunki korzystania z usług świadczonych przez TFI PZU SA drogą elektroniczną m.in. Czat, w tym także warunki składania dyspozycji internetowych i telefonicznych związanych z uczestnictwem w funduszach inwestycyjnych zarządzanych przez TFI PZU SA w produktach GPE (zwanymi dalej odpowiednio „Funduszami” lub „Funduszem”), jeśli statuty tych Funduszy przewidują taką możliwość.
2. Niniejsze Zasady stanowią regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, o którym mowa w art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2016 r., poz. 1030).
3. Przyjęcie przez Fundusz lub wskazany przez niego podmiot oświadczenia o akceptacji Zasad, podpisanego przez Uczestnika, jest równoznaczne z zawarciem z Towarzystwem umowy o składanie dyspozycji za pośrednictwem Internetu i telefonu (zwanej dalej „Umową”), o której mowa w statutach Funduszy.
4. Określenia nie zdefiniowane inaczej w Zasadach mają znaczenie nadane im w statutach Funduszy.
5. Na podstawie Zasad mogą być składane dyspozycje dotyczące Rejestrów otwartych w ramach produktów GPE.

DEFINICJE

§ 2

Ilekrót w Zasadach jest mowa o:

- 1) **Agencje Transferowym** – oznacza to podmiot, któremu Fundusz na podstawie umowy powierzył wykonywanie swoich obowiązków w zakresie prowadzenia rejestru uczestników Funduszy. Funkcję Agenta Transferowego dla Funduszy pełni Pekao Financial Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,
- 2) **Cookies** – oznacza to pliki tekstowe wysyłane przez serwer www i przechowywane przez przeglądarkę,
- 3) **Czat** – oznacza usługę internetową umożliwiającą rozmowę z konsultantem z pośrednictwem strony internetowej www.pzu.pl,
- 4) **Dystrybutorze** – oznacza to Fundusz, Towarzystwo lub podmioty (osoby) uprawnione na podstawie umowy do występowania w imieniu Funduszu w zakresie zbywania lub odkupywania Jednostek Uczestnictwa oraz odbierania od Uczestników innych oświadczeń woli związanych z uczestnictwem w Funduszu,
- 5) **Elektronicznym kanale dostępu** – oznacza to udostępniane przez TFI PZU SA systemy teleinformatyczne i rozwiązania techniczne, opisane w niniejszych Zasadach, które umożliwiają korzystanie z usług świadczonych drogą elektroniczną, w tym składanie przez Usługobiorcę dyspozycji dotyczących Funduszu i Jednostek Uczestnictwa za pomocą urządzeń operujących w sieci Internet lub telefonicznej,
- 6) **Funduszu lub Funduszach** – oznacza to fundusze inwestycyjne otwarte oraz specjalistyczne fundusze inwestycyjne otwarte utworzone i zarządzane przez Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA,
- 7) **Hasło** – oznacza to ustalony przez Uczestnika ciąg znaków, zastępujący kod PIN nadany przez Agenta Transferowego, umożliwiający składanie dyspozycji i uzyskiwanie informacji za pośrednictwem Internetu,
- 8) **Jednostce Uczestnictwa** – oznacza to tytuł prawny określający uprawnienia Uczestnika związane z uczestnictwem w Funduszu i reprezentujący prawa majątkowe Uczestników Funduszu,
- 9) **Numer Klienta** – oznacza to numer ewidencyjny Uczestnika nadawany przez Agenta Transferowego umożliwiający razem z kodem PIN albo Hasłem składanie dyspozycji i uzyskiwanie informacji za pośrednictwem Internetu i telefonu (Numer Klienta może obejmować więcej niż jeden Rejestr),
- 10) **PIN** – oznacza to nadany przez Agenta Transferowego ciąg co najmniej czterech znaków numerycznych, identyfikujący i potwierdzający tożsamość Uczestnika podczas składania dyspozycji i uzyskiwanie informacji za pośrednictwem Internetu i telefonu,
- 11) **Rejestrze** – oznacza to prowadzoną dla każdego Uczestnika ewidencję, oznaczoną odrębnym numerem, zawierającą w szczególności:
 - a) dane identyfikujące Uczestnika,
 - b) liczbę Jednostek Uczestnictwa należących do Uczestnika z ozna-

- czeniem Funduszu lub Subfunduszu oraz kategorii Jednostek Uczestnictwa,
 - c) datę nabycia, liczbę i cenę nabycia Jednostek Uczestnictwa,
 - d) datę odkupienia, liczbę odkupionych Jednostek Uczestnictwa oraz kwotę wypłaconą Uczestnikowi za odkupione Jednostki Uczestnictwa,
 - e) informację o pełnomocnictwach udzielonych lub odwołanych przez Uczestnika,
 - f) informacje o blokadzie Rejestru lub o zastawie ustanowionym na Jednostkach Uczestnictwa,
- 12) **Subfunduszu** – oznacza to subfundusz wydzielony w ramach Funduszu,
 - 13) **Towarzystwie (TFI PZU SA)** – oznacza to Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych PZU SA,
 - 14) **Uczestniku** – oznacza to osobę fizyczną, na rzecz której w rejestrze Uczestników Funduszu są zapisane Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części,
 - 15) **Usługobiorcy** – oznacza osobę fizyczną, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
 - 16) **Grupowym Planie Emerytalnym(GPE)** – oznacza to grupowy plan emerytalny, organizowany lub współorganizowany przez pracodawcę lub inne podmioty zrzeszające poszczególne grupy zawodowe bądź pracownicze na rzecz pracowników lub innych uprawnionych, prowadzony na podstawie regulaminu prowadzenia GPE TFI PZU SA oraz zawartej z Towarzystwem umowy o prowadzenie GPE w ramach, którego oferowane są produkty takie jak: Pracowniczy Program Emerytalny GPE (PPE GPE), Indywidualne Konto Emerytalne GPE (IKE GPE), Pracowniczy Plan Oszczędnościowy GPE (PPO GPE) i Indywidualne Konto Zabezpieczenia Emerytalnego GPE (IKZE GPE).

RODZAJE DYSPOZYCJI

§ 3

1. Za pośrednictwem Internetu mogą być składane wyłącznie następujące dyspozycje:
 - 1) zmiany dotyczące lokowania środków w tym: zmiana alokacji wpłat, środków, modelu inwestowania, oraz zamiany Subfunduszu w rejestrze dodatkowym,
 - 2) odkupienia Jednostek Uczestnictwa z PPO GPE,
 - 3) odkupienia Jednostek Uczestnictwa z rejestru dodatkowego IKE GPE lub IKZE GPE,
 - 4) ustanowienia blokady,
 - 5) odwołania pełnomocnictwa,
 - 6) zmiany wybranych danych dotyczących Rejestru,
 - 7) zmiany Hasła.
2. Za pośrednictwem telefonu (konsultant) mogą być składane wyłącznie następujące dyspozycje:
 - 1) zmiany dotyczące lokowania środków w tym: zmiana alokacji wpłat, środków, modelu inwestowania, oraz zamiany Subfunduszu w rejestrze dodatkowym,
 - 2) odkupienia Jednostek Uczestnictwa z PPO GPE ,
 - 3) odkupienia Jednostek Uczestnictwa z rejestru dodatkowego IKE GPE lub IKZE GPE,
 - 4) ustanowienia blokady,
 - 5) odwołania pełnomocnictwa,
 - 6) zmiany wybranych danych dotyczących Rejestru,
 - 7) zmiany kodu PIN.
3. Uczestnicy PPE GPE mogą składać za pośrednictwem Internetu wyłącznie dyspozycje zmiany Hasła. Pozostałe dyspozycje składane mogą być wyłącznie za pośrednictwem pracodawcy prowadzącego dane PPE GPE, do którego przystąpił Uczestnik.
4. Za pośrednictwem Internetu bądź telefonu Uczestnik może uzyskać następujące informacje dotyczące Rejestru:
 - 1) stan Rejestru,
 - 2) historia transakcji,
 - 3) osoby powiązane z Rejestrem (np. pełnomocnicy, reprezentanci),
 - 4) stan blokad,
 - 5) dane adresowe Uczestnika,
 - 6) wariant i sposób lokowania/gromadzenia środków (dotyczy wybranych GPE).

WARUNKI SKŁADANIA DYSPOZYCJI ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU I TELEFONU

§ 4

1. Uczestnik może składać dyspozycje za pośrednictwem Internetu lub telefonu, gdy spełnione są łącznie następujące warunki:
 - 1) Uczestnik lub osoba działająca w jego imieniu złożyła oświadczenie o akceptacji niniejszych Zasad,
 - 2) Uczestnik posiada aktywny kod PIN albo Hasło, Numer Klienta,
 - 3) w przypadku składania dyspozycji, na podstawie których realizowane są zlecenia odkupienia Jednostek Uczestnictwa przez Fundusz – w oświadczeniu, o którym mowa w pkt 1, wskazano numer rachunku bankowego prowadzonego na rzecz Uczestnika.
2. Oświadczenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 1, składane jest poprzez:
 - 1) złożenie podpisu potwierdzającego złożenie oświadczenia przez Uczestnika lub osobę działającą w jego imieniu, na formularzu zlecenia lub umowy o prowadzenie IKE GPE, umowy o prowadzenie IKZE GPE, deklaracji przystąpienia do PPE GPE, lub deklaracji przystąpienia do PPO GPE,
 - 2) podpisanie oświadczenia przez Uczestnika lub osobę działającą w jego imieniu w obecności osoby upoważnionej przez Dystrybutora.
3. Osoba składająca dyspozycje za pomocą Internetu lub telefonu nie może podawać innego numeru rachunku, na który ma być przesłana kwota wypłacana Uczestnikowi za odkupione Jednostki Uczestnictwa, niż wskazany w formie, o której mowa w ust. 1 pkt 3.

POŚLUGIWANIE SIĘ KODEM PIN I HASŁEM

§ 5

1. PIN nadawany jest poprzez system informatyczny dla wszystkich Rejestrów Uczestnika prowadzonych w ramach GPE.
2. Uczestnik może składać dyspozycje oraz uzyskiwać informacje za pośrednictwem Internetu i telefonu dotyczące Rejestrów, dla których nadany został kod PIN, w Funduszach lub Subfunduszach, które przewidują możliwość składania dyspozycji za pośrednictwem Internetu i telefonu.
3. PIN drukowany jest w sposób gwarantujący poufność i przesyłany Uczestnikowi pocztą, listem zwykłym. Jeśli Uczestnik, po otrzymaniu przesyłki, ma wątpliwości co do poufności kodu, może otrzymać nowy PIN, po złożeniu odpowiedniej dyspozycji.
4. Użytkownik zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w Elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Numeru Klienta, kodu PIN ani Hasła osobom nieupoważnionym.
5. Kod PIN albo Hasło powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Użytkownik zapisuje go na urządzeniu elektronicznym, powinno być chronione przed odczytem lub przejęciem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Użytkownika, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem/pinem oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem.
6. Kod PIN albo Hasło powinny być okresowo zmieniane przez Użytkownika. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie www.pzu.pl.
7. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Użytkownika informacji umożliwiających jego identyfikację w Serwisie osobom nieupoważnionym.
8. W przypadku podejrzenia, że Numer Klienta lub kod PIN albo Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Użytkownik jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany kodu PIN albo Hasła lub skontaktowania się z TFI PZU SA pod adresem kontakt@pzu.pl w celu blokady konta w Serwisie lub zmiany danych dostępowych.
9. Zgłoszenie dyspozycji zmiany kodu PIN powoduje wstrzymanie możliwości składania dyspozycji oraz uzyskiwania informacji za pośrednictwem Internetu i telefonu dotyczących Rejestrów, dla których wydany był kod PIN, do momentu nadania nowego kodu PIN. Jeśli Uczestnik definiował Hasło dezaktywujące kod PIN, posługiwanie się tym Hasłem również zostaje uniemożliwione.
10. W przypadku utraty kodu PIN albo Hasła, Uczestnik do momentu nadania nowego kodu PIN może ustanowić blokadę Rejestrów. Ustanowienie blokady Rejestrów może być uzależnione od podania przez Uczestnika dodatkowych danych identyfikacyjnych znajdujących się na Rejestrach Uczestnika (np. PESEL/REGON, data urodzenia, nr dokumentu tożsamości, adres itp.). W przypadku braku potwierdzenia dodatkowych danych identyfikacyjnych, dyspozycja blokady Rejestrów nie zostanie przyjęta. Towarzystwo nie odpowiada za szkody, jakie mogą być następstwem utraty Kodu PIN lub Hasła przez Uczestnika, do momentu zablokowania Rejestrów, chyba że do utraty kodu PIN lub Hasła doszło z przyczyn leżących po stronie Towarzystwa.
11. W przypadku trzykrotnego błędnego podania kodu PIN lub Hasła, kod PIN lub Hasło zostaje automatycznie zablokowany, a Uczestnik traci prawo do składania za pośrednictwem Internetu i telefonu dyspozycji odnoszących się do Rejestrów, dla których nadany był zablokowany kod PIN bądź Uczestnik zdefiniował Hasło, do czasu otrzymania nowego kodu PIN.

Nowy kod PIN Uczestnik może otrzymać po złożeniu dyspozycji zmiany kodu PIN za pośrednictwem telefonu (konsultant) lub Dystrybutora.

12. Towarzystwo może dezaktywować kod PIN lub Hasło, jeśli wymagają tego względy bezpieczeństwa. W takim przypadku Uczestnik powinien wystąpić o nadanie nowego kodu PIN.

WYŁĄCZENIA ODPOWIEDZIALNOŚCI TOWARZYSTWA

§ 6

Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane:

- 1) wykonaniem dyspozycji złożonej za pośrednictwem Internetu lub telefonu przez osobę nieuprawnioną, jeśli dyspozycja złożona została w sposób zgodny z postanowieniami niniejszych Zasad, chyba że do użycia kodu PIN lub Hasła przez osoby nieuprawnione doszło z przyczyn leżących po stronie Towarzystwa,
- 2) wykonaniem dyspozycji złożonej w sposób zgodny z postanowieniami niniejszych Zasad, zgodnie z jej treścią,
- 3) niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem dyspozycji złożonej za pośrednictwem Internetu lub telefonu, jeśli spowodowane zostało to wadą teletransmisyjną, techniczną lub awarią urządzeń, albo przerwaniem połączenia, chyba że do zaistnienia tych wad doszło z przyczyn leżących po stronie Towarzystwa,
- 4) w przypadku zaistnienia zdarzeń losowych, niezależnych od Towarzystwa, spowodowanych działaniami siły wyższej, w szczególności takich jak: pożar, powódź, wojna, strajk, blokady dróg, działania władz państwowych, faktyczny lub domniemany atak terrorystyczny, uniemożliwiających obsługę Uczestników.

SZCZEGÓŁOWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA DYSPOZYCJI ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU

§ 7

1. Z zastrzeżeniem ust. 7, dyspozycje za pośrednictwem Internetu mogą być składane codziennie, przez całą dobę pod adresem: www.pzu.pl.
2. W celu złożenia dyspozycji Uczestnik po połączeniu się ze stroną, o której mowa w ust. 1, wybiera opcję „Logowanie” oraz w celach identyfikacyjnych wprowadza Numer Klienta i kod PIN (przy pierwszym logowaniu) albo Hasło (przy kolejnych logowaniach). Warunkiem koniecznym do składania dyspozycji i korzystania z innych usług jest wprowadzenie przez Uczestnika Hasła, które dezaktywuje kod PIN dla korzystania z platformy transakcyjnej (kod PIN pozostaje aktywny do składania dyspozycji i korzystania z innych usług za pośrednictwem telefonu).
3. Po dokonaniu poprawnej identyfikacji, Uczestnik wybiera rodzaj dyspozycji, jaką zamierza złożyć, i wpisuje odpowiednie dane w rubrykach szablonu pojawiającego się na ekranie komputera.
4. Za datę i godzinę złożenia dyspozycji przyjmuje się datę i godzinę, jaka zostanie zarejestrowana na platformie transakcyjnej, po zatwierdzeniu dyspozycji przez Uczestnika.
5. Złożona dyspozycja nie zostanie zrealizowana, gdy:
 - 1) podane dane nie są zgodne z danymi zapisanymi w Rejestrze Uczestnika,
 - 2) złożona dyspozycja budzi wątpliwości co do jej treści lub autentyczności.
6. Uczestnik składając dyspozycje za pośrednictwem Internetu zobowiązany jest do przestrzegania zakazu przekazywania informacji o charakterze bezprawnym.
7. W związku z potrzebą wykonania prac modernizacyjnych (zmian w systemie informatycznym) Towarzystwo może ograniczyć czasowo możliwość składania dyspozycji poprzez Internet.
8. Powyższe postanowienia mają odpowiednie zastosowanie do uzyskiwania informacji, o których mowa w § 3 ust. 4.

SZCZEGÓŁOWE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE SKŁADANIA DYSPOZYCJI ZA POŚREDNICTWEM TELEFONU

§ 8

1. Dyspozycje składane za pośrednictwem telefonu przyjmowane są w dni robocze w godzinach pracy infolinii pod numerem telefonu wskazanym na stronie internetowej Towarzystwa.
2. Uczestnik składający dyspozycję zobowiązany jest podać co najmniej następujące informacje: Numer Klienta oraz kod PIN.
3. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby składającej zlecenie, osoba przyjmująca dyspozycję może poprosić o podanie dodatkowych informacji znajdujących się w Rejestrze Uczestnika (np. PESEL, data urodzenia, nr dokumentu tożsamości, adres itp.).
4. W przypadku dalszych wątpliwości lub braku potwierdzenia dodatkowych danych identyfikacyjnych (PESEL, data urodzenia, nr dokumentu tożsamości, adres itp.), dyspozycja nie zostanie przyjęta, a połączenie zostanie zakończone.

- Po dokonaniu prawidłowej identyfikacji, Uczestnik podaje dane dotyczące składanej dyspozycji.
- Do czasu potwierdzenia dyspozycji Uczestnik może zrezygnować z ich składania lub wprowadzać zmiany do ich treści. Każda zmiana treści dyspozycji wymaga potwierdzenia. Dyspozycję uważa się za przyjętą dopiero po ostatecznym potwierdzeniu jej treści przez Uczestnika.
- Po zakończeniu składania dyspozycji i potwierdzeniu jej treści, osoba przyjmująca podaje datę oraz dokładną godzinę przyjęcia dyspozycji. Podaną datę i godzinę uważa się za moment złożenia dyspozycji.
- Jeśli w trakcie składania dyspozycji nastąpi przerwanie połączenia przed potwierdzeniem jej treści oraz przed podaniem przez osobę przyjmującą daty i godziny złożenia dyspozycji, uznaje się, iż dyspozycja nie została złożona.
- Całe połączenie telefoniczne jest rejestrowane na odpowiednich nośnikach i w przypadku wątpliwości stanowi dowód dotyczący treści złożonej dyspozycji. Osoba przyjmująca dyspozycję może odmówić jej przyjęcia, gdy jakość połączenia może spowodować zniekształcenie przekazywanych treści.
- Dyspozycja nie zostanie przyjęta, jeżeli podane przez Uczestnika dane są niezgodne z danymi zawartymi w Rejestrze, bądź dyspozycja jest niekompletna lub wzbudza jakiegokolwiek wątpliwości odnośnie jej treści.

USŁUGA CZAT

§ 9

- Za pomocą komunikatora umieszczonego na stronie internetowej www.pzu.pl. Usługobiorca może uzyskać informacje o Towarzystwie oraz Funduszach/Subfunduszach oraz ogólne informacje związane z uczestnictwem w Funduszach.
- Usługa obejmuje:
 - dane o Towarzystwie, ogólne informacje o Funduszach/Subfunduszach/Grupowych Planach Emerytalnych, sieci Dystrybutorów,
 - przyjęcie od Usługobiorcy prośby związanej z wysyłką materiałów dotyczących Funduszy/Subfunduszy,
 - przyjęcie od Usługobiorcy prośby o kontakt przedstawiciela Towarzystwa,
 - ogólne informacje związane z Uczestnictwem w Funduszach/Grupowych Planach Emerytalnych.
- Usługa Czat jest dostępna w dni robocze w godzinach od 8.00 do 18.00.

WYMAGANIA TECHNICZNE NIEZBĘDNE DO WSPÓŁPRACY Z SYSTEMEM INFORMATYCZNYM, KTÓRYM POSŁUGUJE SIĘ TOWARZYSTWO

§ 10

- Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Zasadami stanowiącymi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, udostępnianym nieodpłatnie na stronie www.pzu.pl.
- W celu prawidłowego korzystania z usług określonych w Zasadach wymagane są:
 - przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 8, Mozilla Firefox w wersji 3, Google Chrome w wersji 20 lub wyższych, z dostępem do Internetu,
 - w przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
- Połączenie z Czat odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu, służącego do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanej strumienia danych – protokołu SSL (klucz 128 bitów).
- Połączenie z aplikacją internetową dostępną na stronie internetowej www.pzu.pl odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu, służącego do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanej strumienia danych – protokołu SSL (klucz 2048 bitów).
- Sesja połączenia z Usługobiorcą poprzez Czat może zostać przerwana po upływie 15 minut od ostatniej czynności Usługobiorcy wykonanej w systemie internetowym dostępnym na stronie internetowej.
- Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie www.pzu.pl.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 11

- Uczestnikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania dyspozycji złożonej za pomocą Internetu lub telefonu.
- Reklamacje, o których mowa powyżej, mogą być przesyłane pocztą na adres Agenta Transferowego, telefonicznie pod numerami infolinii lub na adres e-mailowy podany na stronie internetowej Towarzystwa www.pzu.pl. W przypadku, gdy jest to zasadne, do reklamacji powinny

być dołączone kopie odpowiednich dokumentów, których reklamacja dotyczy, lub zeskanowane obrazy tych dokumentów.

- Uczestnik powinien określić zakres swoich oczekiwań związanych ze składaną reklamacją.
- Fundusz (Fundusze) rozpatrują złożoną reklamację w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania, przy czym w sprawach szczególnie skomplikowanych termin ten może ulec przedłużeniu.
- O sposobie rozpatrzenia reklamacji Uczestnik informowany jest:
 - listem zwykłym wysyłanym na aktualny adres korespondencyjny lub na taki adres, jaki Uczestnik wskazał w treści reklamacji,
 - listem wysyłanym na adres e-mailowy, w przypadku wyrażenia takiej woli przez Klienta.
- Szczegółowe zasady wnoszenia i załatwiania reklamacji Klientów składanych w związku ze świadczonymi usługami przez Towarzystwo zamieszczone są na stronie www.pzu.pl.

SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE DYSPOZYCJI SKŁADANYCH PRZEZ KONSUMENTÓW

§ 12

- Dyspozycje składane za pośrednictwem strony internetowej www.pzu.pl lub infolinii 22 505 15 11 – obsługiwane są przez Agenta Transferowego. Wskazane powyżej środki porozumiewania się na odległość udostępniane są przez wybranego przez Uczestnika operatora środków porozumiewania się na odległość (koszt usługi określa operator danego środka porozumiewania się na odległość).
- Zgodnie z art. 40 ust. 6 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r., poz. 827 z późn. zm) Uczestnikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy uczestnictwa w Funduszu, przy czym Uczestnik ma w każdym czasie prawo złożenia żądania odkupienia Jednostek Uczestnictwa.
- Językiem stosowanym w relacjach Funduszy oraz Towarzystwa z konsumentem jest język polski.
- Prawem właściwym stanowiącym podstawę stosunków Funduszy oraz Towarzystwa z Uczestnikiem przed zawarciem umowy na odległość, oraz prawem właściwym do zawarcia i wykonania umowy, jest prawo polskie.
- Właściwość sądu dla rozstrzygania sporów związanych z uczestnictwem w Funduszach określają przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 13

- Towarzystwo zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszych Zasad, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:
 - zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących działanie Funduszy lub mających wpływ na wykonywanie Umowy,
 - zmiana lub wydanie nowych orzeczeń sądowych, orzeczeń organów administracji, zaleceń lub rekomendacji uprawnionych organów, w szczególności Komisji Nadzoru Finansowego i Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w zakresie związanym z wykonywaniem Umowy,
 - zmiany w Statucie lub Prospekcie informacyjnym Funduszy, w zakresie związanym z wykonywaniem Umowy,
 - przekazanie lub odebranie przez Fundusze lub Towarzystwo przedsiębiorcom zewnętrznym (włączając ich wymianę) części działalności Funduszy lub Towarzystwa w zakresie i trybie określonym w obowiązujących przepisach prawa,
 - zmiany o charakterze technicznym lub organizacyjnym m.in. dotyczące sposobu lub trybu składania zleceń lub dyspozycji lub przekazywania informacji, w tym jeśli wynikają z postępu technologicznego,
 - dostosowanie do koniecznych zmian w systemie informatycznym lub teleinformatycznym opisanych w Zasadach, w szczególności rozszerzenie, ulepszenie lub zmiana funkcjonalności,
 - wprowadzenie nowych usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Zasad, lub nowych funkcjonalności,
 - zmiana nazwy Zasad, zmiana danych teleadresowych wskazanych w Zasadach, zmiana firmy lub danych dotyczących Towarzystwa,
 - zmiany o charakterze redakcyjnym lub porządkowym.
- O zmianie Zasad Uczestnik zostaje powiadomiony w postaci elektronicznej pozwalającej na utrwalenie na trwałym nośniku informacji na adres poczty elektronicznej Uczestnika, lub w formie pisemnej w postaci informacji wysłanej na adres korespondencyjny Uczestnika, a także poprzez ogłoszenie na stronie internetowej www.pzu.pl. W przypadku zmian Zasad związanych ze zmianami statutów Funduszy zmiana Zasad następuje w trybie przewidzianym dla dokonywania ogłoszeń określonym w statutach Funduszy.
- Uczestnik nie wyrażający zgody na zmianę postanowień Zasad, może w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, w sposób wskazany w ust. 2 zło-

żyć oświadczenie o nie wyrażeniu zgody na zmianę Zasad. Z zastrzeżeniem ust. 3a złożenie takiego oświadczenia oznacza natychmiastowe rozwiązanie Umowy. Brak zgłoszenia sprzeciwu Uczestnika wobec zmian Zasad do dnia wejścia w życie zmian Zasad jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody. W takim przypadku, zmiana Zasad staje się skuteczna wobec Uczestnika w momencie wejścia w życie zmian.

- 3a.** Zmiany Zasad z powodu wprowadzenia nowych usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Zasad, lub nowych funkcjonalności, zmian o charakterze technicznym lub organizacyjnym, takich jak zmiana nazwy Zasad, zmiana danych teleadresowych wskazanych w Zasadach, zmiana firmy lub danych dotyczących Towarzystwa, lub zmian o charakterze redakcyjnym lub porządkowym, w przypadku, gdy zmiana Zasad nie ma wpływu na koszty ponoszone przez Uczestnika i nie nakłada na niego nowych obowiązków ani nie uszczupla jego wcześniejszych uprawnień, nie stanowią podstawy do rozwiązania Umowy, a ust. 3 nie stosuje się. Zmienione Zasady obowiązują od momentu wprowadzenia, chyba że Fundusz wskaże w informacji inną datę jego obowiązywania.
- 4.** Rozwiązanie Umowy może nastąpić także poprzez jej pisemne wypowiedzenie przez którąkolwiek ze stron z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia. Fundusz może dokonać pisemnego wypowiedzenia Umowy wyłącznie z ważnych powodów. Za ważne powody uznaje się:
- 1) sytuację, w której prawidłowe wykonywanie Umowy jest z obiektywnych przyczyn niemożliwe,
 - 2) zmianę zakresu działalności Towarzystwa,
 - 3) zmianę, prowadzącą do uniemożliwienia lub istotnego utrudnienia

świadczenia usług na podstawie niniejszych Zasad przez Towarzystwo, w tym możliwości poniesienia przez Towarzystwo niewspółmiernych kosztów, dotyczącą:

- a) powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub ich interpretacji wydanych przez sądy lub właściwe organy,
 - b) systemu informatycznego lub teleinformatycznego Towarzystwa, o którym mowa w Zasadach,
- 4) podanie przez Uczestnika nieprawdziwych danych lub nieprawdziwych informacji i dokumentów,
 - 5) zmiany systemu informatycznego lub teleinformatycznego Towarzystwa, udostępnianego na podstawie Zasad, w tym w szczególności zastąpienie ich nowymi systemami.
- 5.** Umowa wygasa w przypadku:
- 1) zmian statutów Funduszy uniemożliwiających składanie dyspozycji za pośrednictwem Internetu i telefonu,
 - 2) likwidacji Funduszu (Funduszy).
- 6.** W kwestiach nie uregulowanych w niniejszych Zasadach mają zastosowanie postanowienia statutów Funduszy oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
- 7.** Dyspozycje składane za pośrednictwem telefonu są nagrywane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres 6 lat. Dyspozycje składane za pośrednictwem Internetu są utrwalane i przechowywane dla celów dowodowych przez okres 6 lat.
- 8.** Zasady funkcjonowania GPE u danego pracodawcy mogą określać dostępne w ramach danego GPE dyspozycje, o których mowa w § 3 niniejszych Zasad.