



ZASADY SKŁADANIA DYSPOZYCJI ZA POŚREDNICTWEM INTERNETU I TELEFONU TFI PZU SA

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

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Zasady składania dyspozycji za pośrednictwem Internetu i telefonu (zwane dalej „Zasadami”) 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 (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 nie mogą być składane dyspozycje dotyczące Rejestrów otwartych za pośrednictwem platform internetowych mBanku Spółka Akcyjna.

DEFINICJE

§ 2

Ileokroć w Zasadach jest mowa o:

- 1) **Agencie Transferowym** – oznacza to podmiot, któremu Fundusze na podstawie umowy powierzyły 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 zachowywane przez przeglądarkę,
- 3) **Czat** – oznacza to usługę internetową umożliwiającą rozmowę z konsultantem za pośrednictwem strony internetowej pzu.pl,
- 4) **Dystrybutorze** – oznacza to Fundusz, Towarzystwo lub podmiot uprawniony na podstawie odrębnej 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 Funduszy 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) **Loginie Uczestnika** – oznacza to ciąg znaków identyfikujących rejestr uczestnika o wspólnym numerze, umożliwiający razem z kodem PIN albo Hasłem składanie dyspozycji i uzyskiwanie informacji za pośrednictwem Internetu i telefonu. Przez Login Uczestnika należy rozumieć, w zależności od rodzaju produktu i sposobu otwarcia rejestru: odrębnie nadany Identyfikator do logowania, a jeżeli Uczestnikowi nie został on nadany to wówczas nr rejestru,
- 10) **PIN** – oznacza to hasło nadane przez Agenta Transferowego stanowiące 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 oznaczeniem 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) informacje 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, prawną lub jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, na rzecz której w rejestrze Uczestników Funduszu są zapisane Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części,
 - 15) **Usługobiorcy** – oznacza to osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która korzysta z usługi świadczonej drogą elektroniczną,
 - 16) **Wyspecjalizowanym Programie Inwestycyjnym** – oznacza to produkt oferowany przez Towarzystwo, zakładający dokonywanie wpłat do Funduszu, w szczególności taki jak plan inwestycyjny, pracowniczy program emerytalny (PPE), indywidualne konto emerytalne (IKE).

RODZAJE DYSPOZYCJI

§ 3

1. Za pośrednictwem Internetu mogą być składane wyłącznie następujące dyspozycje:
 - 1) odkupienia Jednostek Uczestnictwa (w tym systematycznego odkupywania),
 - 2) odwołania systematycznego odkupywania Jednostek Uczestnictwa,
 - 3) zamiany Jednostek Uczestnictwa,
 - 4) wymiany Jednostek Uczestnictwa,
 - 5) ustanowienia blokady,
 - 6) odwołania pełnomocnictwa,
 - 7) zmiany dotyczące lokowania środków (dotyczy wybranych Wyspecjalizowanych Programów Inwestycyjnych),
 - 8) zmiany Hasła.
2. Za pośrednictwem telefonu (konsultant) mogą być składane wyłącznie następujące dyspozycje:
 - 1) odkupienia Jednostek Uczestnictwa (w tym systematycznego odkupywania),
 - 2) odwołania systematycznego odkupywania Jednostek Uczestnictwa,
 - 3) zamiany Jednostek Uczestnictwa,
 - 4) wymiany Jednostek Uczestnictwa,
 - 5) ustanowienia blokady,
 - 6) odwołania pełnomocnictwa,
 - 8) zmiany wybranych danych dotyczących Rejestru,
 - 7) zmiany dotyczące lokowania środków (dotyczy wybranych Wyspecjalizowanych Programów Inwestycyjnych),
 - 8) zmiany kodu PIN.
3. Uczestnicy PPE mogą składać wyłącznie dyspozycje zmiany Hasła i tylko za pośrednictwem Internetu. Pozostałe dyspozycje składane mogą być wyłącznie za pośrednictwem pracodawców prowadzących programy.
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 blokady,
 - 5) dane adresowe Uczestnika,
 - 6) wariant i sposób lokowania/gromadzenia środków (dotyczy wybranych Wyspecjalizowanych Programów Inwestycyjnych).

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,
 - 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. Warunek, o którym mowa w ust. 1 pkt 3, uważa się za spełniony, gdy kwota wypłacana Uczestnikowi za odkupione Jednostki Uczestnictwa przekazywana jest na rachunek o numerze indywidualnie wskazanym Uczestnikowi w umowie o prowadzenie IKE lub deklaracji przystąpienia do Planu Inwestycyjnego.
3. 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, lub deklaracji przystąpienia do Planu Inwestycyjnego lub deklaracji przystąpienia do PPE, lub
 - 2) podpisanie oświadczenia przez Uczestnika lub osobę działającą w jego imieniu w obecności osoby upoważnionej przez Dystrybutora lub Towarzystwo.
4. 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 lub ust. 2.

POSŁUGIWANIE SIĘ KODEM PIN I HASŁEM

§ 5

1. PIN nadawany jest poprzez system informatyczny. 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.
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. Usługobiorca zobowiązany jest do ochrony informacji umożliwiających jego identyfikację w Elektronicznych kanałach dostępu, w tym nieudostępniania Loginu Uczestnika, kodu PIN ani Hasła osobom nieupoważnionym. PIN albo Hasło powinny być przechowywane w sposób bezpieczny. Jeżeli Usługobiorca zapisuje je na urządzeniu elektronicznym, powinny być chronione przed odczytem lub przejęciem na przykład przez zastosowanie rozwiązań kryptograficznych (szyfrowanie). Urządzenie elektroniczne wykorzystywane przez Usługobiorcę, w tym również mobilne, powinno być zabezpieczone hasłem/pinem oraz systemem ochrony przed złośliwym oprogramowaniem. PIN i Hasło powinny być okresowo zmieniane przez Usługobiorcę. Szczegółowe zasady bezpieczeństwa informatycznego udostępnione są na stronie. PZU nie ponosi odpowiedzialności za skutki udostępnienia przez Usługobiorcę informacji umożliwiających jego identyfikację w serwisie osobom nieupoważnionym. W przypadku podejrzenia, że Login Uczestnika lub PIN albo Hasło zostały przejęte przez osoby nieupoważnione, Usługobiorca jest zobowiązany do niezwłocznej zmiany PIN albo Hasła lub skontaktowania się z PZU na adres w celu blokady konta w serwisie lub zmiany danych dostępowych.
4. 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.
5. 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.
6. 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.

7. 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 transmisyjną, 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,

SZCZEGÓLWE 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: pzu.pl.
2. W celu złożenia dyspozycji Uczestnik wybiera opcję „Logowanie” oraz w celach identyfikacyjnych wprowadza Login Uczestnika 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,
 - 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.

SZCZEGÓLWE 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: Login Uczestnika 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 (np. PESEL/REGON, data urodzenia, nr dokumentu tożsamości, adres itp.).
4. W przypadku dalszych wątpliwości lub braku potwierdzenia dodatkowych danych identyfikacyjnych (PESEL/REGON, data urodzenia, nr dokumentu tożsamości, adres itp.), dyspozycja nie zostanie przyjęta, a połączenie zostanie zakończone.
5. Po dokonaniu prawidłowej identyfikacji, Uczestnik podaje dane dotyczące składanej dyspozycji.
6. 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.
7. 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.

8. 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.
9. 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.
10. 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

§ 8a

1. Za pomocą komunikatora umieszczonego na stronie internetowej pzu.pl. Usługobiorca może uzyskać informacje o Towarzystwie oraz Funduszach/Subfunduszach oraz ogólne informacje związane z uczestnictwem w Funduszach.
2. Usługa obejmuje:
 - 1) dane o Towarzystwie, ogólne informacje o Funduszach/Subfunduszach/ Wyprecyzowanych Programach Inwestycyjnych, sieci Dystrybutorów,
 - 2) przyjęcie od Usługobiorcy prośby związanej z wysyłką materiałów dotyczących Funduszy/Subfunduszy/Wyprecyzowanych Programów Inwestycyjnych,
 - 3) przyjęcie od Usługobiorcy prośby o kontakt przedstawiciela Towarzystwa,
 - 4) ogólne informacje związane z Uczestnictwem w Funduszach/Wyprecyzowanych Programach Inwestycyjnych.
3. 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

§ 8b

1. Towarzystwo świadczy usługi drogą elektroniczną nieodpłatnie, zgodnie z Zasadami stanowiącymi regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną, udostępnianym nieodpłatnie na stronie pzu.pl.
2. W celu prawidłowego korzystania z usług określonych w Zasadach wymagane są:
 - 1) przeglądarka internetowa Internet Explorer w wersji 7, Mozilla Firefox w wersji 3, Google Chrome w wersji 20 lub wyższych, z dostępem do Internetu;
 - 2) w przeglądarce internetowej wymagane jest włączenie obsługi JavaScript oraz umożliwienie dopisywania plików Cookies.
3. Połączenie z Czat odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu, służącego do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanej strumienia danych – protokołu SSL (klucz 128 bitów).
4. Połączenie z aplikacją internetową dostępną na stronie internetowej pzu.pl odbywa się z wykorzystaniem bezpiecznego protokołu, służącego do bezpiecznej transmisji zaszyfrowanej strumienia danych – protokołu SSL (klucz 2048 bitów).
5. 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.

TRYB POSTĘPOWANIA REKLAMACYJNEGO

§ 9

1. Uczestnikowi przysługuje prawo do złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania lub nienależytego wykonania dyspozycji złożonej za pomocą Internetu lub telefonu.
2. Reklamacje dotyczące usługi świadczonej przez TFI PZU SA Klient może wnosić:
 - korespondencyjnie na adres TFI PZU SA, al. Jana Pawła II 24, 00-133 Warszawa lub na adres: PZU Centrum Operacji SA, ul. Postępu 18a, 02-676 Warszawa
 - osobiście (w formie pisemnej lub ustnie) w siedzibie TFI PZU SA lub u Dystrybutorów TFI PZU SA
 - za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail: tfi@pzu.pl
 - w formie elektronicznej przy wykorzystaniu formularza kontaktowego dostępnego w Internecie na stronie pzu.pl
 - telefonicznie pod nr: 801 102 102, 22 566 55 55.
3. Uczestnik powinien określić zakres swoich oczekiwań związanych ze składaną reklamacją.
4. Reklamacje Klientów rozpatrywane są w terminie 30 dni od ich otrzymania przez TFI PZU SA/Dystrybutora (w zależności, która z tych dat jest wcześniejsza). W sprawach wymagających dodatkowych czynności wyjaśniających, w szczególności z udziałem podmiotów zewnętrznych, termin może ulec wydłużeniu, nie więcej niż o 30 dni, o czym Klient jest informowany pisemnie na adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną, gdy o taką formę komunikacji w sprawie wnioskował Klient.

Odpowiedź na reklamację Klienta przekazywana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną, gdy o taką formę komunikacji w sprawie wnioskował Klient. Szczegółowe informacje o zasadach wnoszenia i rozpatrywania reklamacji składanych w związku ze świadczonymi usługami dostępne są na stronie pzu.pl

5. Towarzystwo informuje również o możliwości wykorzystania platformy internetowej ODR (poprzez stronę: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>) w celu rozstrzygnięcia sporów pomiędzy konsumentami mieszkającymi w Unii Europejskiej a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w Unii Europejskiej, wynikających z internetowych umów sprzedaży lub umów o świadczenie usług w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 roku w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE (rozporządzenie w sprawie ODR w sporach konsumenckich)

SZCZEGÓLNE POSTANOWIENIA DOTYCZĄCE DYSPOZYCJI SKŁADANYCH PRZEZ KONSUMENTÓW

§ 9a

1. Dyspozycje składane są za pośrednictwem strony internetowej pzu.pl lub infolinii 22 505 15 11 i 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).
2. Zgodnie z art. 40 ust. 6 pkt 2 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r., poz. 683) Uczestnikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy uczestnictwa w Funduszu, przy czym Uczestnik ma w każdym czasie prawo złożenia żądania odkupienia Jednostek Uczestnictwa.
3. Językiem stosowanym w relacjach Funduszy oraz Towarzystwa z konsumentem jest język polski.
4. 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.
5. Właściwość sądu dla rozstrzygnięcia sporów związanych z uczestnictwem w Funduszach określają przepisy kodeksu postępowania cywilnego.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 10

1. Towarzystwo zastrzega sobie prawo wprowadzania zmian do niniejszych Zasad, w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych przyczyn:
 - 1) zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących działanie Funduszy lub mających wpływ na wykonywanie Umowy,
 - 2) 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,
 - 3) zmiany w Statucie lub Prospekcie informacyjnym Funduszy, w zakresie związanym z wykonywaniem Umowy,
 - 4) 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,
 - 5) 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,
 - 6) dostosowanie do koniecznych zmian w systemie informatycznym lub teleinformatycznym opisanych w Zasadach, w szczególności rozszerzenie, ulepszenie lub zmiana funkcjonalności,
 - 7) wprowadzenie nowych usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Zasad, lub nowych funkcjonalności,
 - 8) zmiana nazwy Zasad, zmiana danych teleadresowych wskazanych w Zasadach, zmiana firmy lub danych dotyczących Towarzystwa,
 - 9) zmiany o charakterze redakcyjnym lub porządkowym.
- 1a. 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 pzu.pl. W przypadku zmian Zasad związanych ze zmianami statutów Funduszy zmiana Zasad następuje w trybie przewidzianym dla dokonywania ogłoszeń określonym w statutach Funduszy.
2. Uczestnik nie wyrażający zgody na zmianę postanowień Zasad, może w terminie 14 dni od dnia powiadomienia, w sposób wskazany w ust. 1a złożyć oświadczenie o nie wyrażeniu zgody na zmianę Zasad. Z zastrzeżeniem ust. 2a. 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.

- 2a.** 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. 2 nie stosuje się. Zmienione Zasady obowiązują od momentu wprowadzenia, chyba że Fundusz wskaże w informacji inną datę jego obowiązywania.
- 3.** 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, dotycząca:
 - 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.
- 4.** Umowa wygasa w przypadku:
- 1) zmian statutów Funduszy uniemożliwiających składanie dyspozycji za pośrednictwem Internetu i telefonu;
 - 2) upływu terminu do dokonania reinwestycji określonego w statutach Funduszy w przypadku złożenia przez Uczestnika zlecenia odkupienia wszystkich Jednostek Uczestnictwa zapisanych we wszystkich Rejestrach Uczestnika;
 - 3) likwidacji Funduszu (Funduszy).
- 5.** W kwestiach nie uregulowanych w niniejszych Zasadach mają zastosowanie postanowienia statutów Funduszy oraz inne obowiązujące przepisy prawa.
- 6.** 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.
- 7.** Z zastrzeżeniem ust. 8, niniejsze Zasady wchodzą w życie z dniem 1 września 2004 r.
- 8.** Termin rozpoczęcia świadczenia usług polegających na przyjmowaniu dyspozycji za pośrednictwem odpowiednio Internetu i telefonu, na warunkach określonych w Zasadach, Towarzystwo ogłosi na stronie internetowej pod adresem: pzu.pl.