



**GENERALI**  
INVESTMENTS

## Regulamin serwisu internetowego Wirtualny Oddział

obowiązuje od 23 listopada 2021 roku



## WSTĘP

1. Regulamin opisuje:
  - zasady, na jakich funkcjonuje platforma internetowa Wirtualny Oddział, który udostępniamy,
  - prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Klientów Wirtualnego Oddziału,
  - nasze prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności – jako administratora Wirtualnego Oddziału.
2. Każdy Klient Wirtualnego Oddziału ma obowiązek przeczytać Regulamin, zanim zacznie korzystać z tej platformy.

## DEFINICJE

3. W Regulaminie używamy pojęć, które oznaczają:
  - 1) **Dystrybutor** – podmiot, który pośredniczy w zbywaniu i odkupywaniu jednostek uczestnictwa danego funduszu. W Wirtualnym Oddziale Dystrybutorem jest Generali Investments TFI SA;
  - 2) **Ekspert on-line** – nasz pracownik, który ma uprawnienia, aby przyjmować zlecenia i dyspozycje od Klienta;
  - 3) **Fundusz** – fundusz inwestycyjny, którym zarządzamy;
  - 4) **Klient** – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która łączy się z Wirtualnym Oddziałem.
  - 5) **Kod jednorazowy** – jednorazowe hasło, które składa się z 6 cyfr. Kod jednorazowy służy do autoryzacji zleceń składanych przez Użytkownika. Kod ten wysyłamy SMS-em na numer, który Użytkownik podał w trakcie rejestracji w Serwisie Transakcyjnym;
  - 6) **Identyfikator i Hasło** – kod, który składa się z kombinacji liter oraz cyfr i służy do identyfikacji Użytkownika w Serwisie Transakcyjnym oraz Wirtualnym Oddziale. Identyfikator i Hasło nadawane są zgodnie z Regulaminem korzystania z Serwisu Transakcyjnego Generali Investments TFI;
  - 7) **My** – Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. Mamy siedzibę w Warszawie, przy ul. Polnej 11, kod pocztowy 00-633. Jesteśmy wpisani do rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w Sądzie Rejonowym dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 50329. Nasz kapitał zakładowy wynosi 21 687 900 zł, jest opłacony w całości, NIP to: 527-10-24-937;
  - 8) **Regulamin** – ten regulamin;
  - 9) **Serwis Transakcyjny (Serwis)** – serwis, który służy do realizacji zleceń oraz dyspozycji, składanych przez Użytkowników. Serwis znajduje się pod adresem: <https://www.transakcje.generali-investments.pl/transakcje.generali-investments/trejstr/menu.do>
  - 10) **Statut** – statut danego Funduszu, którym zarządzamy;
  - 11) **Użytkownik** – Klient, który jest osobą fizyczną, mającą pełną zdolność do czynności prawnych, osobą prawną lub jednostką organizacyjną, nieposiadającą osobowości prawnej oraz posiada dostęp do Serwisu Transakcyjnego, i łączy się z Wirtualnym Oddziałem,
  - 12) **Wirtualny Oddział (Platforma)** – platforma internetowa, która umożliwi Klientom, przy wsparciu Eksperta on-line, składanie zleceń dyspozycji. Wirtualny Oddział znajduje się pod adresem <https://wirtualnyoddzial.generali-investments.pl/>.

## TECHNICZNE WARUNKI KORZYSTANIA Z PLATFORMY

4. Jeśli Klient chce korzystać z Wirtualnego Oddziału, powinien posiadać:
  - 1) komputer lub laptop, który ma dostęp do Internetu,
  - 2) przeglądarkę, która obsługuje protokoły szyfrowania SSL 2.0, np. aktualną wersję przeglądarki Edge, Chrome, Firefox, Opera, Safari,
  - 3) program do przeglądania zasobów przeglądarki, który akceptuje pliki typu cookies.
5. Możemy przeprowadzić rozmowę audio z Klientem, jeśli ten posiada komputer z podłączonymi głośnikami oraz mikrofonem. Do połączenia video dodatkowo jest potrzebna podłączona kamera internetowa.
6. Zalecane wymagania techniczne zamieściliśmy na stronie <https://wirtualnyoddzial.generali-investments.pl/>.
7. Jesteśmy właścicielami Wirtualnego Oddziału. Jego nazwa, koncepcja, wygląd graficzny, oprogramowanie oraz baza danych podlegają ochronie prawnej.

## ZAGROŻENIA

8. Korzystamy z zaawansowanych środków ochronnych, jednak Klient musi mieć świadomość, że korzystanie z Wirtualnego Oddziału może się wiązać z zewnętrznymi zagrożeniami. Każde korzystanie z Internetu niesie za sobą zagrożenie zainfekowania systemu teleinformatycznego złośliwym oprogramowaniem – m.in. wirusami, „robakami” (ang. worms), „końmi trojańskimi”. Dlatego ważne jest, by komputer Klienta miał odpowiednie i regularnie aktualizowane programy antywirusowe. Innym rodzajem zagrożenia jest działalność tzw. hackerów, którzy mogą włamać się do komputera lub skrzynki e-mailowej Klienta.
9. Z powodów bezpieczeństwa Użytkownik nie może udostępniać swojego Identyfikatora i Hasła do Serwisu innym osobom ani korzystać z Identyfikatora i Hasła innych osób.

## KORZYSTANIE Z PLATFORMY

10. Klienci korzystają z Wirtualnego Oddziału bezpłatnie.
11. Klienci ponoszą koszty opłat i prowizji za zlecenia lub dyspozycje – zgodnie z Tabelami Opłat. Tabele Opłat są dostępne na stronie [www.generali-investments.pl](http://www.generali-investments.pl).
12. Klient może stać się Użytkownikiem, zgodnie z zasadami Regulaminu Serwisu Transakcyjnego Generali Investments TFI dostępnego na stronie: [www.generali-investments.pl](http://www.generali-investments.pl).
13. Jeśli Klient rozpoczyna korzystanie z Platformy, oznacza to, że akceptuje Regulamin i zgadza się:
  - 1) korzystać z Wirtualnego Oddziału,
  - 2) otrzymywać od nas informacje, które są wymienione w formularzu rejestracyjnym, oraz informacje o utrudnieniach, zmianach lub przerwach technicznych w działaniu Wirtualnego Oddziału,

- 3) abyśmy przetwarzali jego dane osobowe, w tym, jeśli ma to zastosowanie, szczególne kategorie danych osobowych, – aby należycie wykonywać świadczenie usług drogą elektroniczną oraz realizować uprawnienia Klienta wynikające z uczestniczenia w Funduszach,
- 4) abyśmy wykorzystywali jego wizerunek – wyłącznie w celu obsługi w Wirtualnym Oddziale oraz w celu realizacji uprawnień Klienta wynikających z uczestniczenia w Funduszach.
- 5) na rejestrację rozmowy video, audio i czat.

## DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

14. Dane osobowe są przetwarzane przez administratora danych osobowych, którym jest Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna („Towarzystwo”) z siedzibą w Warszawie, ul. Polna 11, 00-633 Warszawa, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy KRS pod nr 0000050329, REGON: 011125180, NIP: 5271024937, o kapitale zakładowym 21.687.900,00 PLN, opłaconym w całości. Administratorem danych osobowych uczestników funduszy inwestycyjnych zarządzanych przez Towarzystwo dostępne jest na stronie internetowej: [www.generali-investments.pl](http://www.generali-investments.pl). Siedziba i adres każdego z funduszy jest taka sama, jak siedziba i adres Towarzystwa.  
Wykaz funduszy zarządzanych przez Towarzystwo dostępny jest na stronie internetowej: [www.generali-investments.pl](http://www.generali-investments.pl). Siedziba i adres każdego z funduszy jest taka sama, jak siedziba i adres Towarzystwa.
15. Z administratorem danych można skontaktować się:
  1. Pisemnie: na adres Towarzystwa podany powyżej,
  2. Elektronicznie na adres: [RODO@generali-investments.pl](mailto:RODO@generali-investments.pl)
  3. Telefonicznie: 22 449 04 77
16. Dane osobowe przetwarzane będą, gdy jest to niezbędne do:
  1. wykonania umowy, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b 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 („RODO”),
  2. wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze danych osobowych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO wynikających z ustawy z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi („ustawa o funduszach”), ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu („ustawa AML”), ustawy z dnia 9 października 2015 r. o wykonywaniu Umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FATCA („ustawa FATCA”) oraz ustawy z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami („CRS”),
  3. do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub stronę trzecią na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, za które administrator uznaje w szczególności: marketing bezpośredni, dochodzenie i obronę przed roszczeniami, zapobieganie oszustwom, prowadzenie statystyk i analiz, zapewnienie bezpieczeństwa środowiska teleinformatycznego, stosowanie systemów kontroli wewnętrznej oraz procedur przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, w tym w ramach struktur grupy kapitałowej Generali,
  4. w przypadku wyrażenia zgód marketingowych dane osobowe są przetwarzane również w celach marketingowych, w szczególności w celu przesyłania informacji o oferowanych produktach i usługach oraz profilowania. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celach marketingowych jest Towarzystwo.
17. Odbiorcami danych osobowych mogą być w szczególności: agent transferowy prowadzący rejestr uczestników Funduszu /Funduszy, depozytariusz, dystrybutorzy jednostek uczestnictwa, podmioty świadczące usługi doradcze, audytowe, księgowo, informatyczne, archiwizacji i niszczenia dokumentów, marketingowe, biegli rewidenci w związku z audytem, a także podmioty należące do Grupy Generali.
18. Dane osobowe mogą zostać przekazane podmiotom mającym siedzibę w państwach trzecich (tj. państwach znajdujących się poza EOG) wyłącznie w przypadku stwierdzenia przez Komisję Europejską odpowiedniego stopnia ochrony lub - w razie braku decyzji Komisji - gdy zapewnione zostaną odpowiednie zabezpieczenia (np. standardowe klauzule umowne zatwierdzone przez Komisję Europejską czy wiążące reguły korporacyjne zatwierdzone przez właściwy organ nadzoru). Powyższe środki służą realizacji moich praw dotyczących danych osobowych oraz zapewnieniu skutecznej ochrony prawnej. Administrator na wniosek udostępnia kopię stosowanych zabezpieczeń lub informację o miejscu ich udostępnienia.
19. Dane osobowe będą przechowywane przez okres: wykonywania umowy, wypełniania obowiązków prawnych ciążących na administratorze, oraz dochodzenia i obrony przed roszczeniami przez okres wynikający z biegu ogólnych terminów przedawnienia roszczeń liczony od ustania uczestnictwa lub do 5 lat od zrealizowanej usługi określonej w niniejszym Regulaminie.
20. W przypadku wyrażenia zgód marketingowych dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do przekazywania informacji handlowych nie dłużej niż do momentu cofnięcia zgody lub wyrażenia sprzeciwu na przetwarzanie w celu marketingu bezpośredniego.
21. Współadministratorem danych osobowych w zakresie wymiany danych w ramach procedur przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu może być Assicurazioni Generali S.p.A. z siedzibą w Trieście (Włochy), Piazza Duca degli Abruzzi 2, zarejestrowana w rejestrze spółek Venezia Giulia pod numerem 00079760328, o kapitale zakładowym EUR 1.569.773.403,00, opłaconym w całości, będąca spółką holdingową Grupy Generali, oraz inne spółki Grupy Generali. Lista spółek Grupy Generali oraz zasadnicza treść uzgodnień dotyczących współadministracji danymi dostępna jest pod adresem: [www.generali-investments.pl](http://www.generali-investments.pl).
22. Przekazanie danych osobowych uprawnia osobę, której dane są przetwarzane do:
  - 1) żądania dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także przeniesienia danych,
  - 2) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją osoby, której dane są przetwarzane, w przypadku, gdy podstawą przetwarzania jest art. 6 ust. 1 lit. f RODO, tj. przetwarzanie jest niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora danych lub stronę trzecią,
  - 3) cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w celach marketingowych, w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
  - 4) wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest: Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa.

23. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, jednak jest niezbędne do świadczenia usługi opisanej w Regulaminie usługi. Konsekwencją niewyrażenia zgody na przetwarzanie danych jest odmowa świadczenia usługi określonej w niniejszym Regulaminie.
24. Podanie danych w celach marketingowych nie jest wymogiem ustawowym lub umownym lub warunkiem zawarcia umowy. Podanie danych w celach marketingowych jest dobrowolne,
25. W przypadku wyrażenia zgód marketingowych w dowolnym momencie można skorzystać z prawa do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych dla celów marketingu bezpośredniego, w tym profilowania, w zakresie, w jakim przetwarzanie jest związane z takim marketingiem bezpośrednim,
26. Przetwarzanie danych osobowych może odbywać się w sposób zautomatyzowany, co może skutkować zautomatyzowanym podejmowaniem decyzji, w tym decyzji opartych na profilowaniu. Dotyczy to dokonywania oceny ryzyka prania pieniędzy i finansowania terroryzmu, gdzie ocena dokonywana jest na podstawie danych zadeklarowanych w dokumentach przedstawionych przy złożeniu zlecenia, dyspozycji albo przy zawieraniu umowy, w oparciu o ustalone kryteria (geograficzne, behawioralne, przedmiotowe, ekonomiczne). Konsekwencją dokonywanej oceny może być automatyczne przypisanie do grupy nieakceptowalnego ryzyka, co może skutkować automatyczną blokadą i nienawiązaniem relacji lub nieprzeprowadzeniem transakcji.

## ZASADY KORZYSTANIA Z WIRTUALNEGO ODDZIAŁU

27. Klient, który wyraża zgodę na świadczenie usług drogą elektroniczną i korzystanie z Wirtualnego Oddziału, zobowiązuje się:
  - 1) przestrzegać autorskich praw majątkowych oraz praw, które wynikają z rejestracji wynalazków, patentów, znaków towarowych, wzorów użytkowych i przemysłowych,
  - 2) nie naruszać prywatności innych Klientów niezgodnie z prawem ani bez ich zgody – m.in. nie zbierać, przetwarzać ani rozpowszechniać informacji o innych Klientach,
  - 3) nie utrudniać ani nie zakłócać działania Wirtualnego Oddziału,
  - 4) nie utrudniać dostępu do Wirtualnego Oddziału innym Klientom,
  - 5) nie działać na szkodę – naszą, naszych klientów ani innych osób.
28. W Wirtualnym Oddziale Klient może uzyskać informacje na temat:
  - 1) zasad funkcjonowania funduszy,
  - 2) naszej oferty,
  - 3) naszych promocji.
29. Użytkownik będący osobą fizyczną z pełną zdolnością do czynności prawnych, może w Wirtualnym Oddziale uzyskać informację o swojej inwestycji oraz inne informacje związane z funduszami. Aby to zrobić, musi poprawnie wpisać Identyfikator i Hasło oraz Kod jednorazowy w trakcie rozmowy audio i video. Dyspozycje, które mogą być złożone:
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>1) otwarcie rejestru,</li> <li>2) nabycie jednostek uczestnictwa w tzw. rejestrach zwykłych,</li> <li>3) zamianę lub konwersję jednostek uczestnictwa w rejestrach zwykłych,</li> <li>4) odkupienie jednostek uczestnictwa w rejestrach zwykłych oraz PSO,</li> <li>5) zmianę adresu do korespondencji,</li> <li>6) blokadę rejestru,</li> <li>7) odwołanie blokady rejestru,</li> <li>8) odwołanie pełnomocnictwa oraz osoby uposażonej,</li> <li>9) wypowiedzenie umowy na Serwis Transakcyjny,</li> <li>10) zamówienie papierowej listy kodów jednorazowych,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11) zmianę formy wysyłki potwierdzeń transakcji,</li> <li>12) nadanie lub wycofanie zgód marketingowych,</li> <li>13) podpisanie umowy na IKE/IKZE,</li> <li>14) zmianę wariantów IKE/IKZE,</li> <li>15) zmianę alokacji inwestycji w wariantcie indywidualnym IKE/IKZE,</li> <li>16) zmianę maksymalnego limitu rocznej wpłaty do IKZE,</li> <li>17) złożenie oświadczenia o statusie podatnika USA (tzw. FATCA),</li> <li>18) złożenie oświadczenia CRS,</li> <li>19) złożenie reklamację,</li> <li>20) wypełnić ankietę adekwatności.</li> </ol>
---	--
30. Klient lub Użytkownik po okazaniu Ekspertowi On-Line dokumentu stwierdzającego tożsamość w trakcie rozmowy video w sposób umożliwiający weryfikację danych osobowych, może zrealizować czynności wskazane w pkt. 28-29 oraz złożyć dyspozycje:
 

<ol style="list-style-type: none"> <li>1) podpisania Umowy o Serwis Transakcyjny,</li> <li>2) aktualizacji pozostałych danych na Umowie o korzystanie z Serwisu Transakcyjnego,</li> <li>3) zmiany dokumentu tożsamości,</li> <li>4) zmiany rachunku bankowego do odkupień.</li> <li>5) nadania pełnomocnictwa oraz osoby uposażonej,</li> <li>6) zmiany sposobu autoryzacji zleceń w Serwisie Transakcyjnym,</li> <li>7) zwrotu z IKE/IKZE,</li> <li>8) zwrotu częściowy z IKE,</li> <li>9) wypłaty z IKE/IKZE,</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10) wypłatę transferową z IKE/IKZE,</li> <li>11) wypłatę/wypłatę transferową z IKE/IKZE dla osoby uprawnionej,</li> <li>12) wypłatę/wypłatę transferową z IKE/IKZE dla spadkobierców,</li> <li>13) odkupienie dla spadkobiercy,</li> <li>14) transfer spadkowy,</li> <li>15) wypłatę dla osoby uposażonej.</li> <li>16)</li> </ol>
---	---

– z zastrzeżeniem, że niektóre dyspozycje mogą wymagać przekazania dodatkowych dokumentów w odpowiedniej formie. .
31. Klienci będący osobami fizycznymi z pełną zdolnością do czynności prawnych, którzy wypełnili i wysłali wniosek o otwarcie konta w Serwisie za pośrednictwem strony <https://www.transakcje.general-investments.pl/transakcje.general-investments/rejestracja/>, mają możliwość w trakcie rozmowy video otworzyć konto w Serwisie Transakcyjnym. Zatwierdzenie wniosku przez Eksperta on-line jest możliwe po spełnieniu łącznie poniższych warunków:
  - 1) Połączenie zostało nawiązane z indywidualnego, linku przesłanego na adres e-mail wskazany we wniosku o otwarcie konta. Rozmowa może być nawiązana do czasu utraty ważności linku,
  - 2) Klient przedstawił 6-cyfrowy kod weryfikacyjny nadany losowo,

- 3) Klient okazał dokument tożsamości umożliwiający identyfikację i weryfikację jego tożsamości, a Ekspert on-line dokonał identyfikacji i weryfikacji na zasadach określonych w procedurach wewnętrznych,
- 4) Dane osobowe w dokumencie tożsamości zgadzają się z danymi wskazanymi we wniosku o otwarcie konta w Serwisie Transakcyjnym.
- Niespełnienie co najmniej jednego z powyższych punktów skutkuje odrzuceniem wniosku o otwarcie konta w Serwisie.
32. Klienci będący osobami fizycznymi z pełną zdolnością do czynności prawnych, którzy nie będą mogli skorzystać z usługi mojeID i którzy złożyli wniosek o zmianę danych za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego, podlegają procesowi identyfikacji i weryfikacji tożsamości w Wirtualnym Oddziale.
- Zatwierdzenie dyspozycji przez Eksperta on-line jest możliwe po spełnieniu łącznie poniższych warunków:
- 1) Połączenie zostało nawiązane z dedykowanego linku,
  - 2) Klient przedstawił 7-znakowy alfanumeryczny kod weryfikacyjny nadany losowo, a dyspozycja nie utraciła terminu ważności,
  - 3) Klient okazał dokument tożsamości umożliwiający identyfikację i weryfikację jego tożsamości, a Ekspert on-line dokonał identyfikacji i weryfikacji na zasadach określonych w procedurach wewnętrznych,
  - 4) Dane osobowe wskazane w dokumencie tożsamości zgadzają się z danymi wskazanymi we wniosku o zmianę danych w Serwisie Transakcyjnym.
- Niespełnienie co najmniej jednego z powyższych punktów skutkuje odrzuceniem wniosku o zmianę danych. Warunki złożenia wniosku o zmianę danych określa regulamin Serwisu Transakcyjnego.
33. Po zakończeniu rozmowy video, na adres e-mail wskazany we wniosku o otwarcie konta, przesyłamy potwierdzenie zrealizowania lub odrzucenia dyspozycji opisanej w pkt. 31.
34. Klienci lub Użytkownicy będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej za pośrednictwem Wirtualnego Oddziału mogą uzyskać informację o:
- 1) zasadach funkcjonowania Funduszy,
  - 2) aktualnych promocjach,
35. Jeśli Klient jest osobą prawną lub jednostką organizacyjną, która nie ma osobowości prawnej, może w Wirtualnym Oddziale zamówić stan rejestru oraz uzyskać informację o:
- 1) zasadach funkcjonowania funduszy,
  - 2) naszych promocjach.
36. Jeśli Klient umieszcza w Wirtualnym Oddziale swoje dane, wizerunek lub inne treści, zgadza się, abyśmy mieli w nie wgląd oraz mogli je wykorzystywać zgodnie z Regulaminem.
37. Klient nie ma prawa wykorzystywać Wirtualnego Oddziału w sposób sprzeczny lub niewłaściwy z jego celem społecznościowym. Oznacza to, że Klient nie może m.in. umieszczać w Wirtualnym Oddziale treści:
- 1) erotycznych, pornograficznych, propagujących lub pokazujących przemoc, nienawiść i dyskryminację, naruszających polskie i międzynarodowe normy prawne oraz moralne,
  - 2) naruszających dobra osobiste lub obrażających godność innych osób.

## ZABLOKOWANIE DOSTĘPU

38. Mamy prawo zablokować dostęp do Wirtualnego Oddziału Klientowi, który łamie Regulamin.

## NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ

39. Zobowiązujemy się zapewnić usługi jak najwyższej jakości. Nie odpowiadamy za zakłócenia w działaniu Wirtualnego Oddziału, jeśli są one wywołane siłą wyższą, awarią sprzętu lub niedozwoloną ingerencją Klientów.
40. Nie odpowiadamy za treści, które przekazują Klienci.
41. Nie odpowiadamy za brak kompatybilności sprzętu informatycznego Klienta z Wirtualnym Oddziałem.

## REKLAMACJE

42. Klient może reklamować nam każde zakłócenie w działaniu Wirtualnego Oddziału (z zastrzeżeniem pkt. 40 tego Regulaminu).
43. Reklamacje rozpatrujemy zgodnie z zapisami Regulaminu Rozpatrywania reklamacji przez Generali Investments TFI S.A., który udostępniamy pod adresem <https://generali-investments.pl/contents/pl/klient-indywidualny/dokumenty/regulaminy-i-inne>.

## PRZEPISY KOŃCOWE

44. Regulamin udostępniamy pod adresem: <https://generali-investments.pl/contents/pl/klient-indywidualny/dokumenty/regulaminy-i-inne>.
45. Możemy zmienić Regulamin. Zmieniony Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji pod adresem <https://generali-investments.pl/contents/pl/klient-indywidualny/dokumenty/regulaminy-i-inne>.
46. Klient musi zaakceptować zmieniony Regulamin, aby móc dalej korzystać z Wirtualnego Oddziału.
47. Mamy prawo odmówić przyjęcia od Klienta zlecenia, dyspozycji lub innych oświadczeń woli, jeśli:
- 1) mamy uzasadnione wątpliwości odnośnie tożsamości Klienta,
  - 2) klient nie udzieli nam informacji wymaganych przez Nas na potrzeby realizacji obowiązków z obszaru przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz finansowania terroryzmu,
  - 3) Klient jest obsługiwany bezpośrednio i wyłącznie przez Dystrybutora innego niż Towarzystwo lub przez Pracodawcę. Możemy wówczas wskazać Klientowi inną ścieżkę obsługi,
  - 4) dane zlecenie, dyspozycja lub oświadczenie woli mogą nie zostać zrealizowane na podstawie postanowień dokumentów wskazanych w pkt. 48.

48. W przypadku braku możliwości przyjęcia zlecenia, dyspozycji lub innego oświadczenia woli możemy wskazać Klientowi inną ścieżkę obsługi.
49. W sprawach związanych z Funduszem obowiązują:
  - 1) Statut,
  - 2) prospekt informacyjny Funduszu,
  - 3) regulaminy obowiązujące w Generali Investments TFI lub
  - 4) odpowiednie przepisy polskiego prawa.
50. Ewentualne spory pomiędzy nami a Klientem związane z Wirtualnym Oddziałem rozpatruje właściwy sąd powszechny. Klient może też zwrócić się do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF.
51. Przechowujemy na elektronicznych nośnikach wszystkie zlecenia, dyspozycje i oświadczenia, które Klienci składają w Wirtualnym Oddziale. Robimy to w tzw. celach dowodowych.
52. W kontaktach z Klientami wykorzystujemy język polski.