

# Regulamin serwisu internetowego Wirtualny Oddział

Obowiązuje od 2 września 2019 roku



## WSTĘP

1. Regulamin opisuje:
  - zasady, na jakich funkcjonuje serwis internetowy Wirtualny Oddział, który udostępniamy,
  - prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności Użytkowników Wirtualnego Oddziału,
  - nasze prawa, obowiązki i zakres odpowiedzialności – jako administratora Wirtualnego Oddziału.
2. Każdy Użytkownik 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 Użytkownika Wirtualnego Oddziału;
  - 3) Fundusz – fundusz inwestycyjny, którym zarządzamy;
  - 4) Klient – osoba fizyczna, prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która posiada w Generali Investments TFI jednostki uczestnictwa wybranych subfunduszy. Klientem jest także przedstawiciel ustawowy osoby fizycznej lub reprezentant upoważniony do działania w imieniu osoby prawnej lub jednostki organizacyjnej nieposiadającej osobowości prawnej.
  - 5) Kod jednorazowy – jednorazowe hasło, które składa się z 8 cyfr. Kod jednorazowy służy do autoryzacji zleceń składanych przez Użytkownika. Kod ten wysyłamy Użytkownikowi SMS-em na numer, który Użytkownik podał w trakcie rejestracji w Serwisie Transakcyjnym;
  - 6) Login i Hasło – kod, który składa się z kombinacji liter oraz cyfr i służy do identyfikacji Użytkownika Serwisu Transakcyjnego oraz Wirtualnego Oddziału. Użytkownik wybiera Login i Hasło, gdy podpisuje umowę na Serwis Transakcyjny;
  - 7) My – Generali Investments Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. Mamy siedzibę w Warszawie, przy ul. Polnej 11 w Warszawie, 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, który służy do realizacji zleceń zakupu/ konwersji/ zamiany oraz aktualizacji danych Użytkownika. Serwis znajduje się pod adresem: <https://www.transakcje.generali-investments.pl/transakcje.generali-investments/trejestr/menu.do>
  - 10) Statut – statut danego Funduszu, którym zarządzamy;
  - 11) Użytkownik – jeden z dwóch rodzajów użytkowników, którzy mogą korzystać z Wirtualnego Oddziału i mają dostęp do Serwisu Transakcyjnego: - osoba fizyczna, która ma pełną zdolność do czynności prawnych, - osoba prawna lub jednostka organizacyjna, która nie ma osobowości prawnej;
  - 12) Wirtualny Oddział – platforma internetowa, która umożliwia Klientowi i Użytkownikowi, przy wsparciu Eksperta on-line, realizację zleceń zakupu/ konwersji/ zamiany oraz aktualizację danych. Wirtualny Oddział znajduje się pod adresem <https://wirtualnyoddzial.generali-investments.pl/>.

## TECHNICZNE WARUNKI KORZYSTANIA Z SERWISU

4. Jeśli Użytkownik 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 Użytkownikiem, jeśli ten posiada komputer z podłączonymi głośnikami oraz mikrofonem. Do połączenia wideo dodatkowo jest potrzebna podłączona kamera internetowa.
6. Zalecane wymagania techniczne zamieściliśmy na stronie <https://wirtualnyoddzial.generalinvestments.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 Użytkownik 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 Użytkownika miał odpowiednie i regularnie aktualizowane programy antywirusowe. Innym rodzajem zagrożenia jest działalność tzw. hackerów, którzy mogą włamać się do komputera lub skrzynki e-mailowej Użytkownika.
9. Z powodów bezpieczeństwa Użytkownik nie może udostępniać swojego Loginu i Hasła innym osobom ani korzystać z Loginu i Hasła innych osób.

## UCZESTNICTWO W SERWISIE

10. Klient i Użytkownik korzystają z Wirtualnego Oddziału bezpłatnie.
11. Klient i Użytkownik ponosi koszty opłat i prowizji za zlecenia lub dyspozycje – zgodnie z Tabelami Opłat. Tabele Opłat są dostępne na stronie [www.generalinvestments.pl](http://www.generalinvestments.pl).
12. Każdy nasz Klient może stać się Użytkownikiem. Aby to zrobić, podpisuje umowę na korzystanie z Serwisu Transakcyjnego. Warunki tej umowy i regulamin Serwisu Transakcyjnego zamieściliśmy na stronie: <https://generalinvestments.pl/files/pl/regulaminy/regulamin-st.pdf>.
13. Jeśli Użytkownik rozpoczyna korzystanie z Wirtualnego Oddziału, 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 „Umowę o świadczeniu usług drogą elektroniczną oraz uczestniczenia w Wirtualnym Oddziale” oraz realizować uprawnienia Użytkownika wynikające z uczestniczenia w Funduszach,
  - 4) abyśmy wykorzystywali jego wizerunek – wyłącznie w celu obsługi w Wirtualnym Oddziale oraz w celu realizacji uprawnień Użytkownika wynikających z uczestniczenia w Funduszach.

## DANE OSOBOWE I POLITYKA PRYWATNOŚCI

14. Będziemy wykorzystywać dane osobowe Użytkownika, aby zawrzeć, zmienić lub rozwiązać z nim umowę.
15. W uzasadnionych przypadkach – jeśli uznamy, że dane Użytkownika są nieprawdziwe lub nieaktualne – możemy:
  - 1) wezwać Użytkownika, by najszybciej, jak to możliwe, usunął nieprawdziwe dane lub je zaktualizował,
  - 2) zablokować Użytkownikowi dostęp do Wirtualnego Oddziału – do czasu wyjaśnienia sprawy.
16. Możemy przekazywać dane Użytkownika wyłącznie podmiotom, które są do tego upoważnione – na podstawie przepisów prawa i Regulaminu.

## ZASADY KORZYSTANIA Z SERWISU

17. Użytkownik, który zawiera z nami umowę korzystania 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 użytkowników niezgodnie z prawem ani bez ich zgody – m.in. nie zbierać, przetwarzać ani rozpowszechniać informacji o innych użytkownikach,
  - 3) nie utrudniać ani nie zakłócać działania Wirtualnego Oddziału,
  - 4) nie utrudniać dostępu do Wirtualnego Oddziału innym użytkownikom,
  - 5) nie działać na szkodę – naszą, użytkowników, naszych klientów ani innych osób.
18. W Wirtualnym Oddziale Klient i Użytkownik może uzyskać informacje na temat:
  - 1) zasad funkcjonowania Funduszy,
  - 2) naszej oferty,
  - 3) naszych promocji.
19. Użytkownicy będący osobami fizycznymi z pełną zdolnością do czynności prawnych po poprawnej weryfikacji Loginu i Hasła mogą uzyskać informację na temat stanu swojej inwestycji oraz inne informacje związane z Uczestnictwem w Funduszach.
20. Jeśli Użytkownik jest osobą fizyczną i ma pełną zdolność do czynności prawnych, może w Wirtualnym Oddziale uzyskać informację o swojej inwestycji oraz inne informacje związane z funduszami. Aby to zrobić, musi poprawnie wpisać Login i Hasło oraz Kod jednorazowy w trakcie rozmowy audio i video. Użytkownik może także zlecić:
  - 1) otwarcie rejestru,
  - 2) nabycie jednostek uczestnictwa w tzw. produktach podstawowych, IKE/IKZE oraz PSO,
  - 3) zamianę lub konwersję jednostek uczestnictwa w produktach podstawowych oraz PSO,
  - 4) odkupienie jednostek uczestnictwa w produktach podstawowych oraz PSO,
  - 5) zmianę adresu do korespondencji,
  - 6) blokadę rejestru,
  - 7) odwołanie blokady rejestru,
  - 8) nadania pełnomocnictwa oraz osoby uposażonej,
  - 9) odwołanie pełnomocnictwa oraz osoby uposażonej,
  - 10) wypowiedzenie umowy na Serwis Transakcyjny,
  - 11) zamówienie papierowej listy kodów jednorazowych,
  - 12) zmianę sposobu autoryzacji zleceń w Serwisie Transakcyjnym – z autoryzacji kodami jednorazowymi na SMS-ową,
  - 13) blokadę wysyłki potwierdzeń transakcji dla rejestrów zwykłych,
  - 14) odwołanie blokady wysyłki potwierdzeń transakcji dla rejestrów zwykłych,
  - 15) zmianę formy wysyłki potwierdzeń transakcji,
  - 16) nadanie lub wycofanie zgód marketingowych, handlowych oraz telefonicznych,
  - 17) zmianę wariantów IKE/IKZE,
  - 18) zmianę alokacji inwestycji w wariantcie Indywidualnym IKE/IKZE,
  - 19) zwrot z IKE/IKZE,
  - 20) zwrot częściowy z IKE/IKZE,
  - 21) wypłatę z IKE/IKZE, oraz:
  - 22) złożyć oświadczenia o statusie podatnika USA (tzw. FATCA),
  - 23) złożyć oświadczenia CRS,
  - 24) złożyć reklamację.
  - 25) podpisać umowę na IKE/IKZE,
21. Klienci oraz Użytkownicy Serwisu po okazaniu dowodu osobistego Ekspertowi On-Line w trakcie rozmowy Video w sposób umożliwiający weryfikację jego danych osobowych mogą zrealizować czynności wskazane w pkt.19 i 20 oraz złożyć dyspozycję:
  - 1) podpisania Umowy o Serwis Transakcyjny,
  - 2) aktualizacji pozostałych danych na Umowie o Serwis Transakcyjny,
  - 3) zmiany dokumentu tożsamości Uczestnika,
  - 4) zmiany rachunku bankowego do odkupień.
22. Klienci oraz Użytkownicy Serwisu będący osobą prawną lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej, za pośrednictwem Serwisu mogą uzyskać informację o:
  - 1) zasadach funkcjonowania Funduszy,
  - 2) aktualnych promocjach,
  - 3) zamówić aktualny stan rejestru do wysłania na adres wskazany przy zawieraniu umowy z Funduszem.

23. Jeśli Użytkownik 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.
24. Jeśli Użytkownik umieszcza w Wirtualnym Oddziale swoje dane, wizerunek lub inne treści, zgadza się, abyśmy mieli w nie wgląd oraz mogli je wykorzystywać zgodnie z Regulaminem.
25. Użytkownik nie ma prawa wykorzystywać Wirtualnego Oddziału w sposób sprzeczny lub niewłaściwy z jego celem społecznym. Oznacza to, że Użytkownik 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**

26. Mamy prawo zablokować dostęp do Wirtualnego Oddziału Użytkownikowi, który łamie Regulamin.

## **NASZA ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

27. 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 Użytkowników.
28. Nie odpowiadamy za treści, które przekazują Użytkownicy i Klienci.
29. Nie odpowiadamy za brak kompatybilności sprzętu informatycznego Użytkownika z Wirtualnym Oddziałem.

## **REKLAMACJE**

30. Użytkownik może reklamować nam każde zakłócenie w działaniu Wirtualnego Oddziału.
31. Każdą reklamację rozpatrujemy do 14 dni od jej otrzymania.

## **PRZEPISY KOŃCOWE**

32. Regulamin udostępniamy pod adresem: <https://general-investments.pl/contents/pl/klient-indywidualny/dokumenty/regulaminy-i-inne>.
33. Możemy zmienić Regulamin. Zmieniony Regulamin obowiązuje od dnia jego publikacji pod adresem <https://general-investments.pl/contents/pl/klient-indywidualny/dokumenty/regulaminy-i-inne>.
34. Użytkownik musi zaakceptować zmieniony Regulamin, aby móc dalej korzystać z Wirtualnego Oddziału.
35. Mamy prawo odmówić przyjęcia od Użytkownika zlecenia, dyspozycji lub innych oświadczeń woli, jeśli:
  - 1) mamy uzasadnione wątpliwości odnośnie tożsamości Użytkownika,
  - 2) klient nie udzieli nam informacji, o których mówi „Ustawa z dnia 16 listopada 2000 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu”.
36. W sprawach związanych z Funduszem obowiązują:
  - 1) Statut,
  - 2) prospekt informacyjny Funduszu lub
  - 3) odpowiednie przepisy polskiego prawa.
37. Ewentualne spory pomiędzy nami a Użytkownikiem związane z Wirtualnym Oddziałem rozpatruje właściwy sąd powszechny. Użytkownik może też zwrócić się do Komisji Nadzoru Finansowego (KNF) o rozpoznanie sporu przez Sąd Polubowny przy KNF.
38. Przechowujemy na elektronicznych nośnikach wszystkie zlecenia, dyspozycje i oświadczenia, które Użytkownicy składają w Wirtualnym Oddziale. Robimy to w tzw. celach dowodowych.
39. W kontaktach z Użytkownikami wykorzystujemy język polski.