

Warunki korzystania z Automatycznego Systemu Informacji (IVR)

1. Niniejsze warunki określają zasady świadczenia usługi IVR przez Fundusze Pioneer.
2. Określenia użyte w niniejszych warunkach oznaczają:
 - 2.1. IVR – automatyczny system informacji, poprzez który za pomocą klawiatury telefonu w systemie tonowym, Uczestnicy Funduszy Pioneer mogą uzyskiwać informacje związane z uczestnictwem w Funduszach Pioneer w zakresie i na zasadach określonych w niniejszych warunkach;
 - 2.2. Usługodawca – Pioneer Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie 02-674, ul. Marynarska 15, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000016956, posługująca się numerem NIP 521 11 82 650; kapitał zakładowy: 37 804 000 złotych, łączna kwota uiszczonych wkładów równa kapitałowi zakładowemu; prowadząca działalność na podstawie zezwolenia Komisji Papierów Wartościowych i Giełd z dnia 9 maja 1996 roku [decyzja Nr KPW-4077-1/96-4814];
 - 2.3. Usługobiorca – każdy Uczestnik będący osobą fizyczną, który spełni warunki, o których mowa w pkt 4.1. Warunków;
 - 2.4. Fundusze Pioneer – fundusze inwestycyjne zarządzane przez Pioneer Pekao Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A., z wyłączeniem Specjalistycznego Funduszu Inwestycyjnego Otwartego Telekomunikacji Polskiej;
 - 2.5. Numer klienta – unikalny numer identyfikacyjny Uczestnika służący do identyfikacji i autoryzacji dostępu do elektronicznych kanałów kontaktów (m.in. ePioneer i IVR);
 - 2.6. PIN – osobisty, czterocyfrowy numer identyfikacyjny służący do identyfikacji Usługobiorcy oraz uzyskania i autoryzacji dostępu do elektronicznych kanałów kontaktów (m.in. ePioneer i IVR);
 - 2.7. Uczestnik – osoba fizyczna, na rzecz której w rejestrze uczestników Funduszy Pioneer są zapisane jednostki uczestnictwa lub ich ułamkowe części;
 - 2.8. Telepioneer – system umożliwiający Uczestnikom składanie oświadczeń woli przy użyciu telefonu;
 - 2.9. ePioneer – platforma informatyczno-informacyjna podłączona do sieci Internet, umożliwiająca Uczestnikom pasywny dostęp do informacji związanych z uczestnictwem w Funduszach Pioneer w zakresie określonym w „Warunkach korzystania z usługi ePioneer”;
 - 2.10. COK - Centrum Obsługi Klienta Pekao Financial Services Sp. z o.o.;
 - 2.11. Agent Transferowy – Pekao Financial Services Sp. z o.o. – spółka prawa polskiego, której powierzono prowadzenie rejestru uczestników i wykonywanie na rzecz Funduszy Pioneer obsługi rachunkowo-księgowej, jak również prowadzenie rozliczeń pieniężnych na bankowych rachunkach zbywania i odkupywania jednostek uczestnictwa;
 - 2.12. Dzień roboczy – każdy dzień z wyłączeniem dni, w które nie jest dokonywana wycena aktywów Funduszy Pioneer, w rozumieniu statutów Funduszy Pioneer;
 - 2.13. Warunki – niniejsze warunki korzystania z Automatycznego Systemu Informacji (IVR).
3. System IVR umożliwia Usługobiorcy:
 - 3.1. uzyskiwanie w trybie automatycznym informacji o:
 - 3.1.1. aktualnej wycenie jednostek uczestnictwa Funduszy Pioneer,
 - 3.1.2. aktualnych saldach kont Uczestnika w Funduszach Pioneer,
 - 3.1.3. aktualnych sumach sald w walutach,
 - 3.1.4. przeprowadzonych transakcjach na kontach Uczestnika w Funduszach Pioneer,
 - 3.1.5. blokadach jednostek uczestnictwa na kontach Uczestnika w Funduszach Pioneer ustanowionych na życzenie i za zgodą Uczestnika (w określonych przypadkach także współwłaściciela, współmałżonka lub pełnomocnika),
 - 3.1.6. aktualnych rachunkach bankowych zdefiniowanych przez Uczestnika w Funduszach Pioneer,
 - 3.2. zamawianie korespondencji związanej z historią kont,
 - 3.3. zmianę PIN.
4. Warunki świadczenia usługi IVR.
 - 4.1. Korzystanie przez Uczestnika z IVR, wymaga spełnienia przez niego następujących warunków:
 - 4.1.1. dysponowania Numerem klienta,
 - 4.1.2. złożenia telefonicznej dyspozycji aktywacji IVR oraz nadania PIN,

- 4.1.3. złożenia oświadczenia o zapoznaniu się i akceptacji Warunków korzystania z Automatycznego Systemu Informacji IVR.
- 4.2. Dyspozycje, o których mowa w pkt 4.1.2., przyjmowane są w systemie Telepioneer pod numerami telefonów 22 640 48 40 oraz 801 641 641, w godzinach pracy COK. Informację o godzinach pracy COK można uzyskać pod powyższymi numerami telefonów oraz na stronie internetowej www.pioneer.com.pl.
- 4.3. Po złożeniu dyspozycji, o której mowa w pkt 4.1.2. Agent Transferowy przesyła Uczestnikowi PIN listem, w bezpiecznej kopercie, uniemożliwiającej zapoznanie się z jego treścią bez widocznych zewnętrznych uszkodzeń. Jeżeli koperta zawierająca PIN została doręczona Uczestnikowi ze śladami otwierania lub Uczestnik powziął podejrzenie co do możliwości zapoznania się przez osoby trzecie z PIN, Uczestnik jest obowiązany niezwłocznie zawiadomić o tym Usługodawcę telefonicznie, dzwoniąc pod numer telefonu wskazany w pkt 4.2. Do przesyłki zawierającej PIN dołączone są Warunki. Wykorzystanie przez Uczestnika otrzymanego numeru PIN oznacza zapoznanie się z treścią i akceptację przez niego otrzymanych Warunków.
- 4.4. W przypadku, gdy Uczestnik posiada aktywny PIN do ePioneer uzyskanie dostępu do IVR powoduje nadanie nowego PIN jednakowego dla IVR oraz ePioneer.
- 4.5. Nadany numer PIN umożliwia Uczestnikowi dostęp do IVR, gdzie Uczestnik może uzyskiwać informacje, o których mowa w pkt 3, w zakresie wszystkich kont prowadzonych na rzecz Uczestnika w Funduszach Pioneer, zarówno w zakresie kont istniejących w chwili złożenia dyspozycji aktywacji IVR, jak i kont otwartych w terminie późniejszym.
- 4.6. Numer PIN nie może być udostępniany osobom trzecim. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Usługobiorcę wynikłe z użycia PIN przez osoby trzecie.
- 4.7. Usługobiorca może dokonać zmiany PIN za pośrednictwem ePioneer lub IVR, lub na podstawie dyspozycji złożonej w COK. Zmiana PIN do ePioneer lub do IVR skutkuje nadaniem nowego PIN jednakowego dla ePioneer oraz dla IVR. W przypadku, gdy Usługobiorca złoży dyspozycję zmiany PIN:
- 4.7.1. za pośrednictwem IVR, zmiana PIN dokonuje się:
- w IVR z chwilą złożenia dyspozycji,
 - w ePioneer do końca następnego Dnia roboczego po dniu złożenia dyspozycji zmiany PIN w IVR - do czasu dokonania zmiany, w ePioneer obowiązuje PIN dotychczasowy;
- 4.7.2. za pośrednictwem ePioneer, zmiana PIN dokonuje się:
- w ePioneer z chwilą złożenia dyspozycji,
 - w IVR do końca następnego Dnia roboczego po dniu złożenia dyspozycji zmiany PIN w ePioneer - do czasu dokonania zmiany, w IVR obowiązuje PIN dotychczasowy;
- 4.7.3. na podstawie dyspozycji złożonej w COK, zmiana PIN dokonuje się zarówno w IVR jak i w ePioneer najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego po dniu złożenia dyspozycji zmiany PIN za pośrednictwem Telepioneer - do czasu dokonania zmiany, w ePioneer i IVR obowiązuje PIN dotychczasowy.
- 4.8. W przypadku wielokrotnych zmian PIN w sposób opisany w pkt 4.7., aktualny jest PIN, który jako ostatni został zmieniony w IVR, ePioneer albo za pośrednictwem Telepioneer.
- 4.9. Usługobiorca może złożyć dyspozycję zastrzeżenia dostępu do IVR, wyłącznie telefonicznie w COK. Zastrzeżenie dostępu do IVR jest skuteczne od końca następnego Dnia roboczego po dniu złożenia dyspozycji zastrzeżenia dostępu do IVR. Z chwilą zastrzeżenia dostępu do IVR, PIN zostaje zastrzeżony w odniesieniu do IVR. Uczestnik nadal może korzystać z numeru PIN w odniesieniu do ePioneer. W przypadku dokonania zastrzeżenia dostępu do IVR, ponowne uzyskanie do niego dostępu wymaga nadania nowego PIN zgodnie z pkt 4.2. Przyznanie nowego PIN do IVR spowoduje jednocześnie zmianę PIN do ePioneer.
5. (skreślony)
6. Usługobiorca korzysta z IVR na własne ryzyko, ze skutkami prawnymi wynikającymi bezpośrednio dla niego, przyjmując do wiadomości i akceptując fakt, że przy telefonicznej informacji wykorzystywane są łącza publiczne (sieć telekomunikacyjna).
7. Usługodawca zastrzega sobie prawo do okresowego zaprzestania świadczenia usługi IVR. O zaprzestaniu świadczenia usługi IVR oraz o przewidywanym czasie zaprzestania świadczenia tej usługi Usługodawca poinformuje na stronie internetowej www.pioneer.com.pl.
8. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia w korzystaniu z IVR w przypadku awarii systemu informatycznego lub urządzeń służących przekazywaniu informacji na drodze telekomunikacyjnej.
9. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości dostępu do IVR spowodowany

przyczynami technicznymi (konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu lub inne), względami bezpieczeństwa lub z innymi przyczynami niezależnymi od Usługodawcy (siła wyższa lub działanie osób trzecich).

10. W razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z IVR, w szczególności wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę interesy Uczestników lub Usługodawcy, Usługodawca ma prawo zablokować dostęp do IVR na czas określony przez Usługodawcę.

11. Usługodawca nie ponosi żadnej odpowiedzialności, w szczególności cywilnej, karnej i administracyjnej, za korzystanie przez osoby łączące się z IVR w sposób sprzeczny z postanowieniami Warunków.

12. Składanie reklamacji dotyczących IVR odbywa się poprzez przesłanie przez Usługobiorcę stosownej informacji wedle jego wyboru: do COK (Pekao Financial Services Sp. z o.o., ul. Postępu 21, 02-676 Warszawa) lub na numer faksu 22 640 48 15, lub na adres poczty elektronicznej pioneerco@pekao-fs.com.pl, lub może zostać złożone pod numerami telefonu 801 641 641 lub 22 640 48 40.

13. Reklamacja, o której mowa w pkt 12 powinna zawierać dane Usługobiorcy umożliwiające jego jednoznaczną identyfikację oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń. Usługodawca udziela odpowiedzi na reklamacje w terminie 14 dni od ich otrzymania. W przypadkach szczególnie zawyżony termin może ulec wydłużeniu.

14. Administratorem danych osobowych Usługobiorcy są Fundusze Pioneer oraz Usługodawca. Przewidywany krąg odbiorców to polskie podmioty grupy bankowej UniCredit oraz inne podmioty świadczące na rzecz Usługodawcy i zarządzanych przez niego Funduszy usługi związane z działalnością tych Funduszy.

15. Złożenie przez Usługobiorcę dyspozycji aktywacji dostępu do IVR, w sposób określony w Warunkach, jest równoznaczne z wyrażeniem przez Usługobiorcę zgody na przetwarzanie danych przekazanych, w związku ze świadczeniem usługi IVR, w tym przetwarzanie danych osobowych do celów świadczenia tejże usługi, celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji z przeznaczeniem wyników tych badań na potrzeby polepszenia jakości usług świadczonych przez Usługodawcę.

16. Gromadzone dane osobowe są poufne i chronione przed dostępem osób trzecich. Usługobiorcy przysługuje prawo wglądu do swoich danych, ich poprawiania i uzupełniania. Dane zbierane dla celów reklamy, badania rynku oraz zachowań i preferencji, uzyskane na podstawie informacji osobowych przekazanych poprzez IVR, mogą zostać udostępnione osobom trzecim, ale w sposób gwarantujący, że przekazane informacje nie pozwolą na identyfikację danej osoby.

17. Usługodawca zastrzega sobie prawo do jednostronnego dokonywania zmian Warunków. Zmiany Warunków wchodzi w życie z chwilą ich opublikowania na stronie internetowej www.pioneer.com.pl. Korzystanie przez Usługobiorcę z IVR po wprowadzeniu zmian Warunków równoznaczne będzie z wyrażeniem zgody na ich zmianę.

18. Usługobiorca nie wyrażający zgody na korzystanie z usługi IVR, po dokonaniu zmiany Warunków zgodnie z pkt 17, zobowiązany jest do zastrzeżenia PIN zgodnie z pkt 4.9.