

Regulamin korzystania z Serwisu do zgłaszania zgonu Członka Vienna OFE

§ 1

Postanowienia ogólne

- Niniejszy Regulamin określa zasady korzystania z Serwisu przeznaczonego do zgłaszania zgonu Członka Funduszu jako usługi świadczonej drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
- Usługodawcą w rozumieniu ustawy, o której mowa w ust. 1, w zakresie udostępniania Serwisu, jest Fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
- Użytkownik jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu przed skorzystaniem z Serwisu.
- Regulamin nie jest ofertą w rozumieniu art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego.
- Korzystanie z Serwisu nie jest związane z opłatami obciążającymi Użytkownika. Użytkownik ponosi we własnym zakresie związane z używaniem Serwisu koszty korzystania ze środków porozumiewania się na odległość, tj. koszty korzystania z sieci telekomunikacyjnych lub teleinformatycznych, według taryfy swojego operatora.
- Użytkownik obowiązany jest do korzystania z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem. Użytkownik obowiązany jest do przestrzegania zakazu przekazywania (dostarczania) za pośrednictwem Serwisu treści naruszających powszechnie obowiązujące przepisy prawa. Użytkownik nie może wykonywać w Serwisie działań, które mogą prowadzić do jego awarii lub do zakłócenia lub uszkodzenia systemów informatycznych.
- Korzystanie z Serwisu jest związane z wykorzystaniem sieci Internet i może wiązać się z zagrożeniami jakie w niej występują.
- Serwis wykorzystuje oprogramowanie i dane które są niezbędne do zapewnienia funkcjonalności Serwisu opisanej w Regulaminie.

§ 2

Definicje

- Określenia użyte w Regulaminie oznaczają:
 - Adres Serwisu** – adres internetowy Serwisu: <https://www.ofe.viennapte.pl/zgloszenie-zgonu>;
 - Agent Transferowy** – Pekao Financial Services Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie przy ul. Postępu 21, 02-676 Warszawa, podmiot świadczący usługi na rzecz Funduszu i Towarzystwa związane z obsługą Rachunków Członków Funduszu, posiadający status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
 - Autoryzacja** – uwiarygodnienie tożsamości osoby zgłaszającej zgon Członka Funduszu przez aplikację mObywatel albo aplikację e-dowód w ramach Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej;
 - Członek Funduszu** – członek Vienna Otwartego Funduszu Emerytalnego, osoba fizyczna, która zawarła z Funduszem Umowę o członkostwo;
 - Dane zmarłego Członka Funduszu** – imię (imiona), nazwisko, numer PESEL, numer rachunku, data zgonu oraz stan cywilny w chwili śmierci;
 - Fundusz** – Vienna Otwarty Fundusz Emerytalny (poprzednio działający pod nazwą Aegon Otwarty Fundusz Emerytalny) z siedzibą w Warszawie, adres: Al. Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa;
 - Infolinia** – telefoniczna obsługa Klienta (Użytkownika) dostępna do poniedziałku do piątku w godzinach 8:00-18:00, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy;
 - Krajowy Węzeł Identyfikacji Elektronicznej** – rozwiązanie organizacyjno-techniczne, które zapewnia funkcjonowanie krajowego schematu identyfikacji elektronicznej oraz stanowi punkt przyłączenia akredytowanych systemów identyfikacji elektronicznej (dostawców tożsamości), umożliwiające uwierzytelnienie w celu realizacji usług online z wykorzystaniem Środka Identyfikacji Elektronicznej wydane w ramach akredytowanego systemu identyfikacji elektronicznej;
 - Numer rachunku** - unikalny numer nadawany przez Fundusz każdemu Członkowi Funduszu, służący do identyfikacji, udostępniany wraz z zawartą umową o członkostwo bądź inną korespondencją;
 - Osoba Uposażona** – osoba wskazana przez Członka Funduszu, jako uprawniona do wypłaty środków zgromadzonych na rachunku w Funduszu, w razie jego śmierci;
 - OFE** – otwarty fundusz emerytalny w rozumieniu Ustawy o OFE;
 - Regulamin** – niniejszy regulamin korzystania z Serwisu;
 - Serwis** – serwis internetowy umożliwiający Użytkownikowi, będącemu osobą uprawnioną do wypłaty środków po zmarłym Członku Funduszu, na złożenie wymaganych oświadczeń i dokumentów, po zalogowaniu się pod Adresem Elektronicznym Funduszu;
 - Środek Identyfikacji Elektronicznej** - aplikacja mObywatel albo aplikacja e-dowód w ramach Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej;
 - Towarzystwo** – Vienna Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A. Vienna Insurance Group z siedzibą w Warszawie (poprzednio działająca pod firmą Aegon Powszechne Towarzystwo Emerytalne S.A.), adres: Al. Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000028767, NIP 521-294-90-94, REGON 013161776, o kapitale zakładowym w wysokości 110 356 000 zł w całości opłaconym, posiadająca status dużego statusu dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych;
 - Ustawa o OFE** – ustawa z dnia 28 sierpnia 1997 r. o organizacji i funkcjonowaniu funduszy emerytalnych wraz z aktami wykonawczymi;
 - Usługodawca** – Fundusz zarządzany przez Towarzystwo;
 - Umowa** – umowa o korzystanie z Serwisu, stanowiąca umowę o świadczenie usług drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną;
 - Umowa o członkostwo** – umowa o przystąpieniu do Funduszu;
 - Użytkownik** – osoba uprawniona do złożenia oświadczeń i dokumentów niezbędnych do wypłaty środków po zmarłym członku OFE, będąca małżonką Członka Funduszu, Osobą Uposażoną, spadkobiercą Członka Funduszu lub przedstawicielem ustawowym Osoby Uposażonej lub spadkobiercą Członka Funduszu;

- 21) **Zgłoszenie** – wniosek, oświadczenia i dyspozycje składane przez Użytkownika w Serwisie.
- 2) Pojęcia i terminy pisane wielką literą, niezdefiniowane w Regulaminie mają znaczenie nadane im w Ustawie o OFE.

§ 3

Zawarcie oraz rozwiązanie Umowy

- Wszyscy Użytkownicy są oprawni do zawarcia Umowy.
 - Stronami Umowy są Użytkownik i Fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
 - Zawarcie Umowy następuje poprzez złożenie przez osobę zgłaszającą oświadczenia o zapoznaniu i akceptacji treści Regulaminu, po Autoryzacji.
 - Użytkownik akceptując Regulamin wyraża zgodę na komunikację elektroniczną z Funduszem w sprawie Zgłoszenia.
 - Umowa zawierana jest przez Użytkownika na czas realizacji Zgłoszenia.
 - Użytkownik w każdym czasie może wypowiedzieć Umowę, składając Towarzystwu oświadczenie w formie pisemnej lub w formie elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym, pod rygorem nieważności. Umowa ulega rozwiązaniu następnego dnia roboczego po dniu otrzymania przez Fundusz oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy. Niezwłocznie po rozwiązaniu Umowy, następuje trwałe usunięcie wszystkich danych i dokumentów dotyczących przekazanych przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu. Jednakże, jeżeli pomimo wypowiedzenia Umowy przez Użytkownika dojdzie do dokonania wypłaty z rachunku Funduszu wskutek złożenia Zgłoszenia, zastosowanie ma § 6 ust. 5 poniżej. Użytkownik ma prawo ponownie zawrzeć Umowę na korzystanie z Serwisu w celu realizacji Zgłoszenia w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu.
 - Usługodawca ma prawo wypowiedzieć Umowę przed realizacją Zgłoszenia Użytkownika jedynie w przypadku wystąpienia przynajmniej jednej z poniższych ważnych przyczyn:
 - likwidacja Funduszu;
 - zmiana statutu Funduszu uniemożliwiająca świadczenie usług wskazanych w Regulaminie;
 - zaprzestanie świadczenia Usługi, w szczególności z powodu trwałego, minimum przez dwa dni robocze, braku dostępu do systemu teleinformatycznego dostarczonego i utrzymywanego przez Agenta Transferowego na rzecz Towarzystwa i Funduszu;
 - zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących usługę określoną w Regulaminie lub funkcjonowanie Funduszu lub mających wpływ na wykonywanie Umowy lub Regulaminu, jeżeli w wyniku takich zmian zaistnieje potrzeba zaprzestania świadczenia usługi przez Usługodawcę;
 - 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 lub Regulaminu, jeżeli w wyniku takich zmian zaistnieje potrzeba zaprzestania świadczenia usług przez Usługodawcę;
 - wykrzykie przez Usługodawcę podejmowania przez Użytkownika w Serwisie czynności sprzecznych z prawem lub Regulaminem, w tym podejmowanie czynności zmierzających do wywołania nieprawidłowości w działaniu Serwisu lub spowodowanie takich nieprawidłowości w działaniu Serwisu
- z zachowaniem 1-tygodniowego okresu wypowiedzenia, a w przypadku, o którym mowa w pkt 6 powyżej, ze skutkiem natychmiastowym. Z dniem rozwiązania Umowy, następuje trwałe usunięcie wszystkich danych i dokumentów przekazanych przez Użytkownika za pośrednictwem Serwisu, z zastrzeżeniem ust. 6 zdanie 4 powyżej.

§ 4

Warunki korzystania z Serwisu

- Warunkiem korzystania z Serwisu jest akceptacja Regulaminu przez Użytkownika oraz uwierzytelnienie Użytkownika poprzez jego Autoryzację, która wymaga podania następujących danych: imię, nazwisko, PESEL i data urodzenia.
- Proces autoryzacji Użytkownika w ramach Krajowego Węzła Identyfikacji Elektronicznej polega na porównaniu danych z wybranego przez Użytkownika Środka Identyfikacji Elektronicznej, przekazanych przez dostawcę tożsamości w ramach aplikacji mObywatel albo aplikacji e-dowód, z danymi podanymi przez Użytkownika.
- Korzystanie z Serwisu wymaga wypełnienia formularza elektronicznego i załączenia wymaganych dokumentów.

§ 5

Funkcjonalność Serwisu

- Serwis umożliwia złożenie Zgłoszenia, po uprzednim wypełnieniu wymaganych danych przez Użytkownika.
- W zależności od roli Użytkownika Serwis wymaga podania następujących danych:
 - dane zmarłego Członka Funduszu;
 - dane osoby zgłaszającej (Użytkownika);
 - dotatkowe dane i oświadczenia osoby zgłaszającej (Użytkownika), określenie tytułu ubiegania się o wypłatę, rodzaj wypłaty.
- Serwis wymaga załączenia dokumentów, niezbędnych do wypłaty środków z rachunku zmarłego Członka Funduszu.
- Rodzaj wymaganych dokumentów zależy od tytułu, z którego przysługuje wypłata.
- Załączone w ramach Serwisu dokumenty urzędowe, z wyjątkiem skanu dokumentu tożsamości, muszą być opatrzone: zaawansowaną pieczęcią elektroniczną ministra właściwego do spraw informatyki opartą na kwalifikowanym certyfikacie pieczęci elektronicznej lub kwalifikowanym podpisem elektronicznym pracownika urzędu stanu cywilnego upoważnionego przez kierownika urzędu stanu cywilnego/burmistrza/wójta lub w przypadku poświadczenia dokumentu za zgodność z oryginałem przez notariusza - podpisem elektronicznym kwalifikowanym notariusza. Wszelkie oświadczenia, stanowiące dokumenty prywatne, nie wymagają opatrzenia jak w zdaniu powyżej.
- Ważność złożonego podpisu elektronicznego sprawdzana jest za pośrednictwem Narodowego Centrum Certyfikacji (nccert.pl).
- Serwis umożliwia pobranie i zapisanie dokumentu pdf z treścią złożonego Zgłoszenia.

8. Serwis umożliwia zapisanie Zgłoszenia w trakcie jego wypełniania. Po zapisaniu Zgłoszenia do Użytkownika wysyłana jest wiadomość na adres e-mail wraz z linkiem umożliwiającym powrót do edycji zapisanego Zgłoszenia.
9. W przypadku, kiedy Użytkownik w ciągu 30 od zapisania Zgłoszenia, nie zakończy skutecznie Zgłoszenia wraz z podaniem wymaganych zestawu dokumentów, jego dane zostaną usunięte.
10. Serwis nie weryfikuje czy Użytkownik jest osobą uprawnioną do wypłaty środków po zmarłym Członku OFE. Weryfikacja ta jest dokonywana przez pracowników Agenta Transferowego lub Towarzystwa.

§ 6

Realizacja Zgłoszenia

- Użytkownik Serwisu zgłasza zgon Członka Funduszu poprzez wypełnienie formularza, dostępnego pod Adresem Serwisu, który wymaga podania zakresu wymaganych danych, dokumentów i oświadczeń w zależności od wskazania tytułu prawnego, z którego należą się Użytkownikowi środki do wypłaty z rachunku zmarłego Członka Funduszu.
- Wymagane jest wskazanie przez Użytkownika jego adresu e-mail, gdyż komunikacja z Użytkownikiem w trakcie realizacji Zgłoszenia realizowana jest drogą elektroniczną.
- W przypadku stwierdzenia niezgodności lub niekompletności w zakresie danych bądź dokumentów przekazanych przez Użytkownika, do Użytkownika wysyłana jest wiadomość na adres e-mail wraz z linkiem umożliwiającym uzupełnienie dokumentów.
- Wypłata środków z rachunku zmarłego Członka Funduszu jest dokonywana w ustawowym terminie, po dostarczeniu wszystkich wymaganych danych i dokumentów.
- Dane, oświadczenia i dokumenty złożone za pośrednictwem Serwisu są przechowywane przez Usługodawcę przez okres wymagany przez prawo.

§ 7

Zasady bezpieczeństwa korzystania z Serwisu oraz wymagania techniczne

- Przed zalogowaniem do Serwisu Użytkownik jest zobowiązany zwrócić uwagę:
 - poprawność adresu internetowego Serwisu – właściwym adresem jest: <https://ofe.viennapte.pl/zgloszenie-zgonu>;
 - czy połączenie z Serwisem jest szyfrowane poprzez sprawdzenie:
 - a) czy adres w pasku przeglądarki rozpoczyna się od <https://>,
 - b) czy na pasku okna przeglądarki pojawia się ikona z zamkniętą kłódką,
 - c) poprawności certyfikatu oraz daty jego ważności – certyfikat bezpieczeństwa wystawiony jest dla strony internetowej <https://www.viennapte.pl>.
- Użytkownik nie powinien otwierać strony Serwisu z linku zwróconego (wskazanego) przez wyszukiwarkę internetową.
- Ze względów bezpieczeństwa po upływie 45 minut nieaktywności w Serwisie Użytkownik zostanie automatycznie przekierowany na stronę <https://www.viennapte.pl>.
- Użytkownik, który zaobserwuje jakiegokolwiek nieprawidłowości w wyglądzie bądź funkcjonowaniu Serwisu, powinien zgłosić ten fakt telefonicznie na Infolinię.
- Użytkownik powinien zwracać uwagę na podejrzane wiadomości e-mail, zawierające załączniki, pochodzące od nieznanych nadawców. Takie załączniki mogą zawierać oprogramowanie Użytkownika lub pozwolić na przejęcie nad nim kontroli. Dla bezpieczeństwa Użytkownik nie powinien otwierać takich wiadomości i załączników.
- Użytkownik powinien używać tylko legalnego oprogramowania i instalować je z pewnych źródeł, takich jak sklepy z aplikacjami i strony producenta.
- Użytkownik powinien zachować szczególną ostrożność, gdy połączenie z Serwisem nawiązuje z niezabezpieczonych sieci bezprzewodowych. Takie sieci nie gwarantują bezpiecznego połączenia.
- Użytkownik powinien odblokować w ustawieniach przeglądarki funkcję „wyskakujące okienki”.
- Urządzenie, z którego następuje połączenie z Serwisem, powinno spełniać następujące wymagania:
 - posiadać system antywirusowy z najnowszą wersją definicji wirusów i aktualnie,
 - posiadać zapora bezpieczeństwa (firewall) skonfigurowaną w sposób uniemożliwiający dostęp do urządzenia z sieci Internet przez osoby trzecie,
 - posiadać zainstalowane wszystkie dostępne poprawki i aktualizacje dla systemu operacyjnego urządzenia dotyczące bezpieczeństwa,
 - posiadać zainstalowaną przeglądarkę internetową dla urządzeń stacjonarnych: Mozilla Firefox, wersja minimum 61.0, lub Opera, wersja minimum 56.0, lub Google Chrome, wersja minimum 70.0, lub Microsoft Edge, wszystkie wersje, lub Safari wersja minimum 8),
 - posiadać włączoną w przeglądarce obsługę TLS w wersji minimum 1.2,
 - posiadać aktywowaną funkcję akceptacji plików Java Script w przeglądarce internetowej,
 - posiadać oprogramowanie umożliwiające odczyt plików PDF Acrobat Reader, wersja minimum 11.0,
 - posiadać dostęp do Internetu nie wolniejszy niż 512 kb/s,
 - posiadać komputer z procesorem 1 GHz lub szybszym, pamięć co najmniej 512 MB,
 - obsługiwać rozdzielczość minimum 1024x768 pikseli.

§ 8

Dostępność Serwisu

- Serwis jest dostępny 7 dni w tygodniu przez 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
- Fundusz zarządzany przez Towarzystwo lub Agent Transferowy zastrzegają sobie prawo do czasowego wstrzymania możliwości korzystania z Serwisu:
 - celem dokonania prac konserwacyjnych lub czynności serwisowych,
 - w przypadku awarii,
 - z powodu czasowego braku dostępu do Serwisu,

- 4) w razie stwierdzenia nieprawidłowości w korzystaniu z Serwisu, w szczególności naruszenia bezpieczeństwa korzystania z Serwisu lub wystąpienia okoliczności, które mogłyby narazić na szkodę Użytkowników, Agenta Transferowego, Funduszu lub Towarzystwa.
3. Informacja o wstrzymaniu możliwości korzystania z Serwisu w przypadkach, o których mowa w ust. 2 pkt 2), pkt 3) i pkt 4), dostępna będzie w Serwisie, o ile będzie to technicznie możliwe lub na stronie internetowej Towarzystwa. W przypadkach o których mowa w ust. 2 pkt 1), informacja o wstrzymaniu korzystania z Serwisu powinna być dostępna na stronie internetowej Towarzystwa.

§ 9

Pomoc techniczna

Wsparcie techniczne dla Użytkowników jest realizowane przez Agenta Transferowego po dokonaniu zgłoszenia poprzez:

- 1) kontakt telefoniczny w godzinach pracy Infolinii pod numerem: 801 218 218 lub 22 640 48 48,
- 2) kontakt drogą elektroniczną na adres poczty elektronicznej: ofe@viennapte.pl.

§ 10

Odpowiedzialność

1. Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek wejścia w posiadanie i użycia przez osoby trzecie danych umożliwiających uwierzytelnienie Użytkownika poprzez Autoryzację, a następnie złożenie w jego imieniu oświadczeń wymaganych do wypłaty środków po zmarłym Członku Funduszu.
2. Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek uzyskania dostępu do Serwisu przez osoby trzecie, jeśli Użytkownik zaniechał niezwłocznego poinformowania Towarzystwa lub Agenta Transferowego o wejściu w posiadanie przez osoby trzecie danych Użytkownika umożliwiających Autoryzację i skorzystanie z Serwisu, a także nieprawidłowościach w dostarczonych danych, oświadczeniach bądź dokumentach przekazanych za pośrednictwem Serwisu, w celu realizacji Zgłoszenia.
3. Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności w przypadku awarii sieci teleinformatycznej lub wad tych sieci z przyczyn, za które Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności.
4. Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkody wywołane korzystaniem przez Użytkowników z Serwisu w sposób niezgodny z prawem lub sprzeczny z postanowieniami Regulaminu.
5. Fundusz, Towarzystwo ani Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkodę powstałą na skutek działania siły wyższej, przez którą rozumie się zdarzenia nadzwyczajne, nagłe, których nie można było przewidzieć ani im zapobiec.
6. Serwis stanowi przedmiot praw autorskich przysługujących Agentowi Transferowemu. Towarzystwo i Fundusz, jak również ich następcy prawni, użytkują Serwis na zasadach określonych w umowie z Agentem Transferowym.

§ 11

Ochrona danych osobowych

1. Fundusz zarządzany przez Towarzystwo będzie przetwarzać następujące dane osobowe Użytkownika: imię i nazwisko, adres do korespondencji, PESEL, data urodzenia, adres poczty elektronicznej oraz numer telefonu podane w Serwisie, a także dane wynikające ze wskazanego przez Użytkownika tytułu z którego należne są mu środki do wypłaty po zmarłym Członku Funduszu, wynikające z Ustawy o OFE.
2. Administratorem danych, o których mowa w ust. 1, jest Fundusz zarządzany przez Towarzystwo.
3. Administrator danych będzie przetwarzać dane osobowe, o których mowa w ust. 1, w celu umożliwienia Użytkownikowi korzystania z Serwisu oraz w celu realizacji wypłaty środków po zmarłym Członku Funduszu (art. 6 ust. 1 lit. b i c Rozporządzenie 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych – „Rozporządzenie RODO”).
4. Podanie wymaganych danych przez Użytkownika jest dobrowolne, ale niezbędne do świadczenia usług objętych Regulaminem.

5. Użytkownikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych osobowych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przeniesienia danych, prawo wniesienia sprzeciwu w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania.
6. Dane osobowe będą przetwarzane zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa, w szczególności zgodnie z Rozporządzeniem RODO.
7. Pełna treść obowiązku informacyjnego wraz z opisem praw przysługujących osobom, których dane osobowe są przetwarzane, zamieszczona jest na stronie www.viennapte.pl.
8. We wszystkich sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych oraz korzystaniem z praw dotyczących przetwarzania danych można się skontaktować z administratorem i inspektorem ochrony danych pod adresem e-mail: iod-ofe@viennapte.pl lub pisemnie na adres Vienna Powszechnie Towarzystwo Emerytalne S.A. Vienna Insurance Group, Al. Jerozolimskie 162A, 02-342 Warszawa.

§ 12

Reklamacje

1. Reklamacje w zakresie świadczenia usługi udostępnienia Serwisu mogą być składane przez Użytkowników:
 - 1) na piśmie:
 - a) w postaci elektronicznej – przysyłając e-mail na adres ofe@viennapte.pl albo na adres do doręczeń elektronicznych Towarzystwa (e-Doręczenia): AE:PL-78061-84797-JTCGA-29;
 - b) w postaci papierowej – osobiście podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa albo przesyłką pocztową nadaną na adres: Vienna OFE, skr. poczt. 40, 02-696 UP Warszawa 113;
 - 2) ustnie – telefonicznie za pośrednictwem Infolinii 801 218 218 lub 22 640 48 48 albo osobiście do protokołu podczas wizyty w siedzibie Towarzystwa.
2. Składając reklamację należy podać swoje dane pozwalające na identyfikację i udzielenie odpowiedzi, w tym co najmniej:
 - 1) imię i nazwisko,
 - 2) PESEL lub datę urodzenia,
 - 3) adres do korespondencji,oraz ewentualnie na życzenie Użytkownika:
 - 4) dane kontaktowe: telefon, adres e-mail.
3. Reklamacje są rozpatrywane bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w ciągu 30 dni, Użytkownik jest informowany o przyczynie opóźnienia oraz okolicznościach, które muszą jeszcze zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji. Użytkownik jest informowany również o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
4. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana w postaci i z wykorzystaniem środka komunikacji za pomocą którego reklamacja została złożona, chyba, że Użytkownik wniósł o udzielenie odpowiedzi w innej postaci i z wykorzystaniem innego środka komunikacji. W przypadku reklamacji złożonej ustnie, odpowiedź jest przekazywana zgodnie z wnioskiem Użytkownika.
5. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji istnieje możliwość wystąpienia w wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, a także wystąpienia na drogę postępowania sądowego z powództwem do sądu powszechnego właściwego miejscowo ze względu na miejsce siedziby Towarzystwa lub Funduszu.
6. Fundusz dąży do ugodowego zakończenia postępowania reklamacyjnego mając na uwadze interes Użytkownika.
7. Fundusz i Towarzystwo podlegają nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

§ 13

Zmiana Regulaminu

1. Regulamin może być zmieniony z ważnych powodów, za które uznaje się:
 - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa regulujących usługę objętą Regulaminem lub funkcjonowanie Funduszu lub mających wpływ na wykonywanie Regulaminu lub umowy o korzystanie z Serwisu;
 - 2) zmiany w zakresie funkcjonowania usług oferowanych przez Fundusz, w tym wycofanie usługi, do której mają zastosowanie postanowienia Regulaminu;

- 3) wprowadzenie nowych usług, do których będą miały zastosowanie postanowienia Regulaminu, nowych rodzajów deklaracji lub nowych funkcjonalności Serwisu;
 - 4) zmiany w sposobie organizacji Serwisu spowodowane modyfikacją w systemie teleinformatycznym dostarczonym i utrzymywanym przez Agenta Transferowego na rzecz Funduszu, jeśli zakres tych zmian pozostaje w związku z treścią Regulaminu;
 - 5) zmiany 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 Regulaminu lub umowy o korzystanie z Serwisu;
 - 6) zmiany w statucie Funduszu, w zakresie związanym z wykonywaniem Regulaminu lub umowy o korzystanie z Serwisu;
 - 7) zmiany zasad bezpieczeństwa korzystania z Serwisu, jeśli jest to konieczne dla jego dostosowania do standardów bezpieczeństwa istniejących na rynku usług finansowych świadczonych za pomocą systemów teleinformatycznych;
 - 8) zapobieganie naruszeniom Regulaminu lub przeciwdziałanie nadużyciom;
 - 9) usunięcie ewentualnych niejasności lub wątpliwości interpretacyjnych dotyczących treści Regulaminu;
 - 10) zmiany w zakresie nazw, adresów lub danych firmowych wskazanych w treści Regulaminu;
 - 11) konieczność aktualizacji wymogów technicznych lub standardów bezpieczeństwa wskazanych w Regulaminie;
 - 12) usprawnienie obsługi Użytkowników.
2. O zmianie Regulaminu i dacie wejścia w życie tej zmiany Użytkownik zostanie powiadomiony w formie elektronicznej za pośrednictwem Serwisu oraz na stronie www.viennapte.pl. Aktualna treść Regulaminu będzie zamieszczona w Serwisie oraz na stronie www.viennapte.pl.
 3. Zmiana Regulaminu będzie skuteczna po upływie 14 dni od opublikowania, na stronie internetowej Towarzystwa (www.viennapte.pl), informacji o zmianie Regulaminu. Termin ten nie obowiązuje w przypadku zmian Regulaminu polegających na dodaniu nowych funkcjonalności lub usług, pozostających bez wpływu na dotychczasowe funkcjonalności lub usługi oraz zmian, których wprowadzenie w krótszym terminie wymagane jest przez przepisy prawa oraz zmian, o których mowa w ust. 1 pkt 9) i 10).
 4. Użytkownik ma prawo wypowiedzieć Umowę zgodnie z § 3 ust. 6 Regulaminu, jeśli nie zgadza się na zmianę Regulaminu.

§ 14

Postanowienia końcowe

1. Użytkownik zgadza się na otrzymywanie wiadomości wysyłanych na adres poczty elektronicznej w związku z korzystaniem z Serwisu oraz możliwość kontaktu telefonicznego w związku z realizowanym Zgłoszeniem, jeżeli Użytkownik dobrowolnie poda swój numer telefoniczny do kontaktu.
2. Stronom nie przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy, przy czym Użytkownik może w każdej chwili wypowiedzieć Umowę na zasadach opisanych w § 3 ust. 6 Regulaminu.
3. W kwestiach nieuregulowanych w Regulaminie mają zastosowanie postanowienia statutu Funduszu, Ustawy o OFE oraz stosowne przepisy prawa.
4. Przez stosowne przepisy prawa, o których mowa w ustępie powyżej, rozumie się w szczególności przepisy: ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta oraz innych stosowanych aktów prawnych.

Regulamin obowiązuje od dnia 13 lutego 2026 r.