

Regulamin

świadczenia usług za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR i Internetu AXA TFI S.A.

Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki składania zleceń oraz uzyskiwania informacji za pośrednictwem telefonu, systemu telefonicznej informacji głosowej (IVR) i Internetu.

Definicje

§ 1

1. Wymienione w Regulaminie poniższe pojęcia mają następujące znaczenie:
 - 1) **Agent Transferowy** – Moventum Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie;
 - 2) **Ankieta odpowiedniości** – ankieta badająca odpowiedniość inwestycji w Jednostki Uczestnictwa Funduszy przez Użytkownika w ramach usługi, przy uwzględnieniu jego wiedzy i doświadczenia w zakresie inwestowania w te instrumenty finansowe, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Finansów z dnia 20 lipca 2017 roku w sprawie sposobu, trybu oraz warunków prowadzenia działalności przez towarzystwa funduszy inwestycyjnych;
 - 3) **Dystrybutor** – podmiot pośredniczący w zbywaniu i odkupywaniu Jednostek Uczestnictwa oraz umocowany do występowania i składania oświadczeń w imieniu Funduszu, w związku ze zbywaniem i odkupywaniem Jednostek Uczestnictwa;
 - 4) **Fundusz** – AXA Fundusz Inwestycyjny Otwarty z wydzielonymi Subfunduszami, zarządzany przez Towarzystwo;
 - 5) **Inwestor** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która zamierza zostać Uczestnikiem;
 - 6) **Jednostka, Jednostka Uczestnictwa** – jednostki uczestnictwa Subfunduszy; tytuł prawny Uczestnika do udziału w aktywach Subfunduszu;
 - 7) **Kluczowe informacje dla inwestorów** – dokument kluczowych informacji dla inwestorów sporządzony oddzielnie dla każdego Subfunduszu;
 - 8) **Kod SMS** – poufne i przekazywane jedynie Użytkownikowi jednorazowe, w formie wiadomości SMS, numeryczne hasło, niezbędne do:
 - a) autoryzacji Zleceń składanych przez Internet,
 - b) potwierdzenia woli zawarcia Umowy w formie elektronicznej;
 - 9) **Kurier** – pracownik podmiotu zajmującego się świadczeniem usług ekspresowego doręczania przesyłek;
 - 10) **Numer Uczestnika** – ośmiocyfrowy kod autoryzacyjny służący do identyfikowania Uczestnika w usłudze internetowej, stanowiący drugi człon z numeru rejestru Uczestnika, nadawany Uczestnikowi przez Towarzystwo;
 - 11) **PIN** – sześciocyfrowy kod autoryzacyjny dla usługi telefonicznej oraz internetowej – w procesie autoryzacji / pierwszego logowania;
 - 12) **Prospekt** – Prospekt Informacyjny Funduszu;
 - 13) **Przedstawiciel** – osoba fizyczna, pozostająca z Towarzystwem, podmiotem prowadzącym działalność maklerską lub innym podmiotem, o którym mowa w art. 32 ust. 2 Ustawy o funduszach inwestycyjnych, w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze, za pośrednictwem której mogą być składane oświadczenia woli Uczestników i Inwestorów; Przedstawiciel nie może przyjmować wpłat na nabycie Jednostek Uczestnictwa lub otrzymywać i przekazywać wypłat z tytułu ich odkupienia;

- 14) **Regulamin** – niniejszy regulamin świadczenia usług za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR i Internetu AXA TFI S.A.;
 - 15) **Rejestr** – elektroniczna ewidencja danych dotyczących jednego Uczestnika;
 - 16) **Subfundusz** – nieposiadająca osobowości prawnej, wydzielona część Funduszu posiadająca własną, określoną Statutem, politykę inwestycyjną lub wszystkie Subfundusze wskazane w art. 2 ust. 4 Statutu;
 - 17) **Subrejestr** – rejestr Uczestnika w Subfunduszu;
 - 18) **Statut** – Statut Funduszu;
 - 19) **System IVR** – System Interaktywnej Telefonicznej Obsługi Głosowej, umożliwiający automatyczną obsługę osoby dzwoniącej;
 - 20) **Towarzystwo, TFI** – AXA Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie;
 - 21) **Uczestnik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, na rzecz której w Subrejestrze są zapisane Jednostki Uczestnictwa lub ich ułamkowe części;
 - 22) **Umowa** – umowa o składanie Zleceń za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR oraz Internetu, zawarta między Inwestorem/Uczestnikiem a Funduszem, której częścią jest oświadczenie potwierdzające znajomość i akceptację postanowień Regulaminu;
 - 23) **Zlecenie** – oświadczenie woli Inwestora/Uczestnika złożone za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR i Internetu, o którym mowa w § 4 ust. 2.
2. Pojęciom innym niż zdefiniowane w ust. 1 nadaje się znaczenie, jakie posiadają one zgodnie z Prospektem.

Postanowienia ogólne

§ 2

1. Prawa i obowiązki Uczestników związane z ich uczestnictwem w Funduszu są określone w Prospekcie, Statucie oraz Kluczowych informacjach dla inwestorów. W przypadku sprzeczności postanowień Regulaminu z postanowieniami Prospektu Uczestnik związany jest postanowieniami Prospektu.
2. Osoba zawierająca Umowę akceptuje fakt, iż lokowanie środków w Jednostki Uczestnictwa wiąże się z ryzykiem inwestycyjnym przejawiającym się w możliwości zarówno wzrostów, jak i spadków wartości inwestycji wynikających ze zmiennej koniunktury na rynkach finansowych oraz faktem, iż Fundusz nie gwarantuje osiągnięcia określonego w Statucie celu inwestycyjnego, a w szczególności nie gwarantuje dodatniej stopy zwrotu z inwestycji niezależnie od długości jej trwania.
3. W interesie Inwestora/Uczestnika leży zapoznanie się przed dokonaniem inwestycji i otwarciem Subrejestr w danym Subfunduszu z Prospektem, w tym z zawartym w nim Statutem, dostępnym na stronie internetowej tfi.axa.pl, a zwłaszcza z postanowieniami regulującymi prawa Uczestnika, politykę inwestycyjną oraz opisem ryzyka związanego z uczestnictwem w Subfunduszu oraz Kluczowymi informacjami dla inwestorów. Otwarcie Subrejestr jest poprzedzone wypełnieniem przez Inwestora testu mającego na celu określenie jego preferencji co do poziomu akceptowalnego ryzyka.
4. Zawarcie Umowy umożliwia dokonywanie czynności wskazanych w Regulaminie, w tym w szczególności składanie Zleceń dotyczących Subfunduszy istniejących w dniu złożenia oświadczenia, a także po-

wstałych później. Inwestor/Uczestnik jest uprawniony do składania Zleceń dotyczących wszystkich posiadanych przez niego Subrejestrów, niezależnie od tego czy istnieją one w dacie zawarcia Umowy, czy zostały otwarte po jej zawarciu.

5. Niezależnie od zawarcia Umowy, Inwestor/Uczestnik jest uprawniony do składania Zleceń za pośrednictwem Dystrybutorów i Przedstawicieli.
6. Towarzystwo ma prawo powierzyć wykonywanie części lub wszystkich usług, których dotyczy Regulamin, innemu podmiotowi, w szczególności Agentowi Transferowemu.
7. Składanie Zleceń za pośrednictwem telefonu lub Systemu IVR wymaga korzystania z urządzenia z dostępem do sieci telekomunikacyjnej, działającego w systemie tonowym.

Warunki korzystania z usług

§ 3

1. Warunkiem korzystania z usług określonych w niniejszym Regulaminie jest zawarcie Umowy przez Inwestora/Uczestnika oraz otrzymanie numeru PIN oraz Numeru Uczestnika.
2. Z zastrzeżeniem ust. 3 i ust. 5, Umowa jest zawierana w imieniu Funduszu przez pracownika Dystrybutora lub Przedstawiciela, po okazaniu dokumentu tożsamości zawierającego dane zgodne z danymi podanymi Dystrybutorowi lub Przedstawicielowi. Lista Dystrybutorów uprawnionych do podpisywania umowy o świadczenie usług za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR i Internetu wskazana jest na stronie internetowej tfi.axa.pl.
3. W przypadku skorzystania przez Inwestora z możliwości złożenia wniosku o otwarcie Subrejestru, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 2) i dołączenia dokumentów związanych z otwarciem Subrejestru ekspresową przesyłką kurierską, Umowa jest podpisywana przez Inwestora w obecności Kuriera, po okazaniu przez Inwestora dowodu osobistego zawierającego dane zgodne z danymi podanymi uprzednio Towarzystwu. Umowa wchodzi w życie z dniem dokonania wpłaty początkowej, zgodnie z warunkami i terminami wskazanymi w Prospekcie.
4. Zawarcie Umowy oznacza, że osoba ją zawierająca przyjęła do wiadomości treść Regulaminu i wyraziła zgodę na włączenie Regulaminu do Umowy. Oświadczenie staje się skuteczne po jego otrzymaniu przez Agenta Transferowego oraz po weryfikacji poprawności jego złożenia.
5. Towarzystwo udostępnia Inwestorom zainteresowanym składaniem Zleceń oraz uzyskiwaniem informacji za pośrednictwem Internetu możliwość zawarcia Umowy w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza rejestracyjnego udostępnianego na stronie internetowej Towarzystwa pod adresem: tfi.axa.pl na zasadach określonych w ustępach poniższych. Zawarcie Umowy jest równoznaczne ze złożeniem Zlecenia otwarcia Subrejestru w wybranych przez Użytkownika Subfunduszach.
6. Przed zawarciem Umowy w sposób wskazany w ust. 5 powyżej Inwestor zobowiązany jest zapoznać się z treścią Kluczowych informacji dla inwestorów, niniejszego Regulaminu, Prospektu, w tym z zawartym w nim Statutem oraz opisem czynników ryzyka oraz Tabelą Opłat.
7. Postanowienia dotyczące zapoznania się przez Inwestora z treścią dokumentów wskazanych w ust. 6 powyżej oraz ich akceptacją, jak również wyrażenia przez Inwestora zgody na przekazywanie mu przez Towarzystwo informacji o aktualnej treści Kluczowych informacji dla inwestorów za pośrednictwem strony internetowej Towarzystwa, akceptacji ryzyka związanego z nabywaniem Jednostek Uczestnictwa zawarte są w treści formularza rejestracyjnego.
8. Inwestor zainteresowany zawarciem Umowy dokonuje rejestracji, uzupełniając określone dane w przeznaczonych odpowiednio do tego celu polach formularza rejestracyjnego. Do zawarcia Umowy i jej realizacji przez Towarzystwo niezbędne jest wskazanie przez Inwestora danych:
 - 1) osobowych, obejmujących: imię, nazwisko, PESEL, datę urodzenia, płeć, obywatelstwo, rodzaj i numer dokumentu tożsamości, numer telefonu komórkowego, adres poczty elektronicznej oraz kraj rezydencji podatkowej;
 - 2) związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, wynikające z przepisów MiFID, FATCA oraz CRS;

3) dotyczących wskazania rachunku bankowego, z którego Inwestor dokona pierwszej wpłaty i na który będą mogły być przekazywane środki z tytułu odkupienia Jednostek Uczestnictwa.

9. W ramach formularza rejestracyjnego Inwestor wskazuje jeden Subfundusz, na nabycie Jednostek Uczestnictwa którego przeznaczona zostanie pierwsza wpłata dokonywana przez Inwestora po zakończeniu procesu rejestracji i zawarciu Umowy, kategorię Jednostek Uczestnictwa, których nabyciem jest zainteresowany, oraz kwotę pierwszej wpłaty.
10. Po dokonaniu uzupełnień formularza rejestracyjnego w zakresie wskazanym w ustępach poprzedzających, Towarzystwo umożliwi Inwestorowi wypełnienie Ankiety odpowiedzialności.
11. W celu potwierdzenia prawidłowości danych wskazanych przez Inwestora w formularzu rejestracyjnym oraz zakończenia procesu rejestracji Inwestorowi przesyłany jest automatycznie na numer telefonu komórkowego wskazany w formularzu rejestracyjnym Kod SMS, służący do autoryzacji danych.
12. Po dokonaniu przez Inwestora autoryzacji danych zawartych w formularzu rejestracyjnym przy użyciu Kodu SMS, o którym mowa w ust. 11, jest on zobowiązany do wpłaty za nabycie Jednostek Uczestnictwa za pośrednictwem samodzielnie wykonanego przelewu bankowego. W tym celu na adres e-mail wskazany przez Inwestora przesyłana jest wiadomość, zawierająca dane niezbędne do jego dokonania.
13. Towarzystwo dokonuje weryfikacji danych wskazanych w formularzu rejestracyjnym z danymi z przelewu bankowego dokonanego przez Inwestora. Przelew środków pieniężnych na nabycie Jednostek Uczestnictwa wskazanego przez Inwestora Subfunduszu może być dokonany wyłącznie ze wskazanego w treści formularza rejestracyjnego rachunku bankowego, którego właścicielem lub współwłaścicielem jest Inwestor.
14. Po zakończeniu procesu weryfikacji danych Inwestora, o której mowa w ust. 13, Towarzystwo przesyła na adres e-mail zapisany w Rejestrze Uczestnika wiadomość zawierającą Numer Uczestnika oraz przesyła PIN na numer telefonu zapisany w Rejestrze Uczestnika który jednocześnie stanowi hasło umożliwiające pierwsze zalogowanie się do systemu.
15. Do czasu zakończenia procesu weryfikacji danych Inwestora, o której mowa w ust. 13, Inwestor nie ma możliwości składania Zleceń za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR oraz Internetu.

Zlecenia

§ 4

1. Inwestor będący osobą fizyczną, mający pełną zdolność do czynności prawnych, może złożyć za pośrednictwem telefonu lub Internetu wnioszek o otwarcie Subrejestru, za pośrednictwem:
 - 1) Internetu na zasadach określonych w § 3 powyżej;
 - 2) telefonu na zasadach określonych w pkt 4.
2. Towarzystwo:
 - 1) może udostępnić Uczestnikowi możliwość składania następujących Zleceń za pośrednictwem Internetu:
 - a) zleceń odkupienia,
 - b) zleceń zamiany,
 - c) zleceń konwersji,
 - d) innych zleceń określonych w Prospekcie i odrębnych regulaminach w miarę możliwości technicznych;
 - 2) udostępnia Uczestnikowi możliwość składania następujących Zleceń za pośrednictwem telefonu:
 - a) zleceń odkupienia,
 - b) zleceń zamiany,
 - c) zleceń blokady Subrejestru,
 - d) zleceń odwołania Pełnomocnictwa,
 - e) zleceń zmiany numeru PIN,
 - f) zlecenia blokady numeru PIN;
 - g) zlecenia zmiany danych osobowych z wyjątkiem zmiany numeru rachunku bankowego przypisanego do uczestnictwa;
 - 3) udostępnia Uczestnikowi możliwość składania następujących Zleceń za pośrednictwem Systemu IVR:

- a) zleceń odkupienia,
 - b) zleceń zamiany.
3. W razie złożenia zlecenia odkupienia wypłata środków w tytule odkupienia Jednostek Uczestnictwa następuje na rachunek bankowy Uczestnika zapisany w Rejestrze.
 4. Dodatkowo, za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR oraz Internetu, Uczestnik może otrzymać informację w zakresie sprawdzania salda Subrejestrów należących do Uczestnika.
 5. Inwestor, składając wniosek, o którym mowa w ust. 1 pkt 2):
 - 1) podaje wszystkie niezbędne dane niezbędne do przygotowania odpowiednich dokumentów związanych z otwarciem Subrejestru, w tym w szczególności dane:
 - a) osobowe, obejmujące: imię, nazwisko, PESEL, datę urodzenia, płeć, obywatelstwo, rodzaj i numer dokumentu tożsamości, numer telefonu komórkowego, adres poczty elektronicznej oraz kraj rezydencji podatkowej;
 - b) związane z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, wynikające z przepisów MiFID, FATCA oraz CRS;
 - c) dotyczące wskazania rachunku bankowego, z którego Inwestor dokona pierwszej wpłaty;
 - 2) wskazuje jeden Subfundusz, na nabycie Jednostek Uczestnictwa którego przeznaczona zostanie pierwsza wpłata dokonywana przez Inwestora, kategorię Jednostek Uczestnictwa, których nabyciem jest zainteresowany, oraz kwotę pierwszej wpłaty.
 - 3) otrzymuje propozycję przeprowadzenia Ankiety odpowiedniości.
 6. Dokumenty są dostarczane Inwestorowi przez Kuriera. Inwestor podpisuje dokumenty w obecności Kuriera, po okazaniu Kurierowi dowodu osobistego zawierającego dane zgodne z danymi podanymi uprzednio Towarzystwu. Inwestor w celu zrealizowania wpłaty w tytule nabycia Jednostek Uczestnictwa otrzyma druk przelewu zawierający między innymi: nazwę wybranego przez Inwestora Subfunduszu, numer rachunku bankowego Subfunduszu, tytuł wpłaty i dane Inwestora. Inwestor jest zobowiązany do wskazania Funduszowi rachunku bankowego należącego do Inwestora i dokonania za pośrednictwem tego rachunku bankowego wpłaty w tytule nabycia Jednostek Uczestnictwa Subfunduszu. Otwarcie Subrejestru następuje w terminach i na warunkach wskazanych w Prospekcie, po otrzymaniu przez Agenta Transferowego zlecenia otwarcia Subrejestru oraz po dokonaniu wpłaty początkowej w kwocie nie niższej niż określona w Prospekcie.

Zablokowanie dostępu do usługi

§ 5

1. Uczestnik może w każdej chwili zablokować możliwość składania Zleceń za pośrednictwem telefonu i Internetu poprzez:
 - 1) osobiste złożenie w obecności pracownika Dystrybutora albo Przedstawiciela zlecenia zablokowania dostępu do usługi;
 - 2) złożenie zlecenia blokady numeru PIN, o którym mowa w § 4 ust. 2 pkt 2) lit. f).
2. Zlecenie Uczestnika, o którym mowa w ust. 1, staje się skuteczne z chwilą wpłynięcia do Agenta Transferowego. Towarzystwo nie ponosi odpowiedzialności za realizację Zleceń złożonych w okresie pomiędzy złożeniem zlecenia zablokowania dostępu do usługi lub zlecenia blokady numeru PIN a momentem zablokowania możliwości składania Zleceń przez Agenta Transferowego albo upływem czterdziestu ośmiu godzin od chwili złożenia zlecenia zablokowania dostępu do usługi lub zlecenia blokady numeru PIN w zależności od tego, który z tych momentów nastąpi wcześniej.
3. Zablokowanie możliwości składania Zleceń następuje automatycznie w każdym przypadku:
 - 1) trzykrotnego błędnego podania numeru PIN w trakcie składania Zlecenia za pośrednictwem telefonu albo Internetu;
 - 2) trzykrotnego błędnego podania numeru PIN w trakcie składania Zlecenia za pośrednictwem Systemu IVR.
 - 3) trzykrotnego błędnego podania hasła w trakcie logowania na wskazanej przez Towarzystwo stronie internetowej, pozwalającej składać zlecenia za pośrednictwem Internetu; w przypadku za-

blokowania możliwości składania Zleceń przez Internet Uczestnik będzie miał możliwość składania zleceń za pośrednictwem telefonu i Systemu IVR.

4. Ponowne udostępnienie możliwości składania Zleceń po zablokowaniu, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 i 2), wymaga złożenia (za pośrednictwem Dystrybutora lub Przedstawiciela lub korzystając z usługi telefonicznej) zlecenia zmiany numeru PIN.
5. Ponowne udostępnienie możliwości składania Zleceń po zablokowaniu, o którym mowa w ust. 3 pkt 3), wymaga zmiany hasła dokonywanej za pośrednictwem strony internetowej, pozwalającej składać zlecenia za pośrednictwem Internetu, po uzupełnieniu formularza obejmującego dane wymagane przez Towarzystwo. Nadanie nowego hasła następuje po pozytywnej weryfikacji danych wskazanych przez Uczestnika w formularzu, o którym mowa w zdaniu poprzednim. Zmienione hasło nadane zgodnie z niniejszym ustępem przekazywane jest Użytkownikowi za pośrednictwem wiadomości SMS.

Sposób składania Zleceń

§ 6

1. W celu złożenia Zlecenia za pośrednictwem telefonu Uczestnik wybiera numer telefonu do składania zleceń oraz w odpowiedzi na zapytanie pracownika przyjmującego zlecenie/IVR podaje trzy wybrane losowo cyfry z numeru PIN, numer Subrejestru należący do Uczestnika, nazwę Subfunduszu oraz treść Zlecenia.
2. W celu złożenia Zlecenia za pośrednictwem Internetu Uczestnik loguje się poprzez podanie Numeru Uczestnika oraz hasła na stronie internetowej o adresie podanym przez Towarzystwo. Podczas pierwszego logowania, po poprawnym podaniu Numeru Uczestnika oraz PIN, Uczestnik powinien zdefiniować na nowo hasło do systemu. Podczas kolejnych logowań do systemu Uczestnik podaje Numer Uczestnika oraz hasło. Po poprawnej identyfikacji Uczestnik powinien wypełnić oraz zaakceptować formularz odpowiedniego zlecenia, potwierdzając je przesyłaniem Uczestnikowi Kodem SMS.
3. Zlecenia składane za pośrednictwem telefonu są rejestrowane. Nagrania rozmów są przechowywane przez okres minimum 5 lat oraz są rozstrzygające w razie wątpliwości co do treści złożonego Zlecenia.
4. Zlecenia składane za pośrednictwem telefonu mogą być składane od poniedziałku do piątku. Godziny przyjmowania zleceń podane są na stronie internetowej tfi.axa.pl.
5. Zlecenia składane za pośrednictwem Internetu oraz Zlecenia składane za pośrednictwem Systemu IVR mogą być składane przez całą dobę, w każdy dzień tygodnia. Zlecenia, o których mowa w zdaniu poprzednim, uznaje się za złożone z chwilą wskazaną odpowiednio w § 8 ust. 3 i 4.

Numer telefonu/adres internetowy

§ 7

1. Numery telefonów oraz adres strony internetowej do składania Zleceń za pośrednictwem telefonu oraz Internetu podawane są do wiadomości Uczestnika w siedzibie Towarzystwa oraz na stronie internetowej tfi.axa.pl.
2. W przypadku zmiany numerów telefonów oraz adresu strony internetowej, o których mowa w ust. 1, Towarzystwo powiadomi Uczestników w sposób wskazany w ust. 1, co najmniej 14 dni przed dniem planowanej zmiany.

Termin przyjęcia Zlecenia

§ 8

1. Zlecenie składane za pośrednictwem telefonu uważa się za złożone z chwilą udzielenia Inwestorowi/Uczestnikowi przez pracownika przyjmującego zlecenie informacji o przyjęciu Zlecenia, z podaniem daty i godziny jej przyjęcia.
2. W przypadku rozłączenia rozmowy przed lub w trakcie udzielania informacji o przyjęciu Zlecenia, Zlecenie uznaje się za niezłożone.

3. Zlecenie składane za pośrednictwem Systemu IVR uważa się za złożone z chwilą podaną Inwestorowi/Uczestnikowi przez System IVR, nie wcześniejszą jednak niż chwila zakończenia przyjmowania Zlecenia.
4. Zlecenie składane za pośrednictwem Internetu uważa się za złożone z chwilą zaakceptowania Zlecenia przez Inwestora/Uczestnika.
5. Zlecenia składane za pośrednictwem telefonu oraz Systemu IVR nie będą przyjmowane w szczególności w razie awarii linii telefonicznej służącej do ich przyjmowania lub awarii systemów rejestrujących połączenia. Zlecenia składane za pośrednictwem Internetu nie będą przyjmowane w szczególności w razie awarii łączy teleinformatycznych.
6. Zlecenie jest realizowane w terminach i na warunkach określonych w Prospekcie.

Numer Uczestnika, PIN oraz hasło

§ 9

1. Numer Uczestnika jest przesyłany Uczestnikowi w formie wiadomości e-mail po rozliczeniu pierwszej wpłaty, na adres e-mail zapisany w Rejestrze.
2. Numer PIN jest przesyłany Uczestnikowi w formie wiadomości SMS lub korespondencyjnie na adres zamieszkania w przypadku braku wskazanego w Rejestrze numeru telefonu komórkowego, po rozliczeniu pierwszej wpłaty lub po złożeniu zlecenia zmiany numeru PIN.
3. Uczestnik jest zobowiązany chronić Numer Uczestnika, numer PIN oraz hasło przed ujawnieniem innym osobom. Zlecenia złożone z użyciem poprawnego Numeru Uczestnika i PIN-u lub hasła uważa się za złożone przez Uczestnika.
4. Towarzystwo, Fundusz, Dystrybutor, Przedstawiciel oraz Agent Transferowy nie biorą odpowiedzialności za realizację Zlecenia przez osoby inne niż Uczestnik, które dysponowały wszystkimi danymi określonymi w § 6 ust. 1 lub ust. 2.
5. W razie ujawnienia Numeru Uczestnika, numeru PIN lub hasła innym osobom albo powzięcia informacji lub uzasadnionego przypuszczenia, że Identyfikator, numer PIN lub hasło stały się znane osobie trzeciej, Uczestnik zobowiązany jest do niezwłocznego powiadomienia o tym fakcie Towarzystwa w celu zablokowania możliwości dostępu do usługi.
6. Uczestnik w każdym czasie może złożyć zgodnie z § 4 ust. 2 pkt 2) lit. e) lub osobiście u Dystrybutora lub Przedstawiciela zlecenie zmiany numeru PIN. Z chwilą otrzymania zlecenia zmiany numeru PIN przez Agenta Transferowego możliwość składania Zleceń w oparciu o dotychczasowy PIN zostanie zablokowana.

Odpowiedzialność

§ 10

Niezależnie od postanowień zawartych w § 9 ust. 3 Towarzystwo, Fundusz oraz Agent Transferowy nie ponoszą odpowiedzialności za szkody poniesione przez Inwestora/Uczestnika wynikające w szczególności z:

- 1) działania siły wyższej oraz wadliwego działania sieci telekomunikacyjnej/teleinformatycznej, w wyniku których Inwestor/Uczestnik nie będzie miał możliwości nawiązania połączenia lub połączenie to zostanie przerwane;
- 2) braku działania sieci telekomunikacyjnej/teleinformatycznej;
- 3) ingerencji osób trzecich w działanie sieci telekomunikacyjnej/teleinformatycznej oraz informacje nią przesyłane;
- 4) następstw działania wirusów komputerowych.

Zobowiązania Uczestnika

§ 11

1. Uczestnik zobowiązuje się do ścisłego przestrzegania postanowień Regulaminu.
2. Uczestnik zwalnia Towarzystwo, Fundusz oraz Agenta Transferowego z odpowiedzialności materialnej w każdym przypadku szkód powstałych z powodu niezastosowania się do Regulaminu.
3. Wszelka korespondencja do Uczestnika, dotycząca korzystania z usług, odbywa się na adres wskazany przez Uczestnika.

4. Potwierdzenie zbycia lub odkupienia Jednostek Uczestnictwa może być przekazywane za pomocą poczty elektronicznej, jeżeli Uczestnik wyraził na to zgodę. Przekazanie potwierdzenia przy użyciu innego nośnika informacji niż papier może być dokonane, jeżeli nośnik ten umożliwi przechowywanie przez czas niezbędny, wynikający z charakteru informacji oraz celu ich sporządzenia i przekazania, zawartych na nim informacji w sposób uniemożliwiający ich zmianę lub pozwalający na odtworzenie informacji w wersji i formie, w jakiej zostały sporządzone lub przekazane.
5. Uczestnik ponosi koszty opłat manipulacyjnych z tytułu dokonywanych transakcji, zgodnie z postanowieniami Prospektu oraz innymi regulacjami obowiązującymi w Funduszu.
6. Uczestnik zobowiązany jest na bieżąco sprawdzać prawidłowość wykonania Zleceń złożonych za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR oraz Internetu, weryfikując otrzymywane potwierdzenia dokonania transakcji.
7. Stwierdzone nieprawidłowości Uczestnik powinien niezwłocznie zgłosić Towarzystwu (zgłoszenie reklamacji).

Reklamacje

§ 12

1. Towarzystwo podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
2. Uczestnik będący osobą fizyczną może zwrócić się o pomoc przy składaniu reklamacji do Miejskiego lub Powiatowego Rzecznika Konsumenta. Informacja o danych teleadresowych Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta znajduje się na stronie www.uokik.gov.pl.
3. Reklamacja może zostać złożona osobiście bądź za pośrednictwem operatora pocztowego, kuriera lub posłańca, w następującej formie:
 - 1) pisemnie: w siedzibie Towarzystwa, listem przesłanym na adres Towarzystwa, za pośrednictwem Dystrybutora, za pośrednictwem Agenta Transferowego lub za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze;
 - 2) ustnie: za pośrednictwem infolinii, pod numerem telefonu 22 541 76 06, w siedzibie Towarzystwa, za pośrednictwem Dystrybutora, Agenta Transferowego lub za pośrednictwem osób fizycznych pozostających z Towarzystwem w stosunku zlecenia lub innym stosunku prawnym o podobnym charakterze;
 - 3) pocztą elektroniczną na adres: reklamacje.axatfi@moventum.com.pl lub za pomocą formularza w portalu transakcyjnym, o ile Towarzystwo go udostępni.
4. Reklamacja powinna zawierać dane umożliwiające identyfikację Uczestnika. Złożenie reklamacji można potwierdzić w Towarzystwie pod numerem 22 555 07 00. W celu ułatwienia i przyspieszenia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji wskazane jest zgłoszenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Uczestnika wiedzy o zaistnieniu okoliczności będących podstawą reklamacji, o ile okoliczności te mają wpływ na sposób rozpatrywania reklamacji.
5. Udzielenie odpowiedzi na reklamację powinno nastąpić bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Towarzystwo niezwłocznie powiadomi Uczestnika o tym fakcie, wyjaśniając przyczynę opóźnienia, wskazując okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, oraz określając przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. Do zachowania wspomnianego terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi na reklamację przed jego upływem.
6. Podstawową formą udzielania odpowiedzi na reklamację jest forma pisemna lub inny trwały nośnik informacji w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych (t.j. Dz.U. z 2014 r. poz. 873). Na wniosek Uczestnika odpowiedź na reklamację może zostać udzielona za pośrednictwem poczty elektronicznej. W przypadku uznania roszczenia finansowego Uczestnika odpowiedź na reklamację udzielana jest wyłącznie w formie pisemnej.

7. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Uczestnik Funduszu będący osobą fizyczną ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Rzecznik Finansowy, po zapoznaniu się ze skierowanym do niego wnioskiem o rozpatrzenie sprawy, może podjąć działania określone przepisami ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2015 r. poz. 1348).
8. Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozpatrywaniu sporów konsumenckich informujemy, że podmiotem uprawnionym dla Towarzystwa do prowadzenia postępowań w sprawach pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami w rozumieniu tej ustawy jest Rzecznik Finansowy (Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa; www.rf.gov.pl). Ponadto informujemy, że istnieje możliwość pozasądowego rozwiązywania sporów między konsumentami a przedsiębiorcami, drogą elektroniczną, za pośrednictwem platformy internetowej ODR Unii Europejskiej. Platforma umożliwia dochodzenie roszczeń wynikających z umów zawieranych przez Internet (zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 524/2013 z dnia 21 maja 2013 r. w sprawie internetowego systemu rozstrzygania sporów konsumenckich oraz zmiany rozporządzenia (WE) nr 2006/2004 i dyrektywy 2009/22/WE), zawieranych między konsumentami mieszkającymi w UE a przedsiębiorcami mającymi siedzibę w UE.
9. Platforma znajduje się na stronie: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Zmiana Regulaminu

§ 13

1. Aktualna treść Regulaminu jest dostępna na stronie internetowej tfi.axa.pl.

2. Towarzystwo może w każdym czasie postanowić o zmianie Regulaminu. O zmianach Regulaminu Towarzystwo będzie informowało Uczestników poprzez zamieszczenie na stronie wskazanej w ust. 1 aktualnej treści Regulaminu oraz przytoczenie zmian. Zmiany Regulaminu wchodzi w życie w dniu wskazanym w ogłoszeniu, nie wcześniej niż z upływem dwóch tygodni od dnia ich ogłoszenia, chyba że Uczestnik dokona wcześniej wypowiedzenia umowy o świadczenie usług za pośrednictwem telefonu i Internetu.
3. Rozszerzenie katalogu usług nie stanowi zmiany Regulaminu.

Wypowiedzenie i wygaśnięcie umowy

§ 14

1. Uczestnikowi oraz Towarzystwu w każdym czasie przysługuje prawo pisemnego wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 14-dniowego terminu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem iż Towarzystwo może dokonać wypowiedzenia wyłącznie z ważnych przyczyn, w tym w szczególności z powodu zaprzestania świadczenia tego typu usług.
2. Umowa wygasa w przypadku:
 - 1) upływu 12-miesięcznego terminu określonego w Prospekcie na ponowne nabycie Jednostek Uczestnictwa, liczonego od odkupienia wszystkich Jednostek Uczestnictwa znajdujących się na wszystkich Subrejestrach należących do Uczestnika, bez złożenia zlecenia Reinwestycji;
 - 2) likwidacji wszystkich Subfunduszy AXA zarządzanych przez Towarzystwo;
 - 3) zmian w Prospekcie i Statucie wyłączających możliwość składania zleceń za pośrednictwem telefonu, Systemu IVR lub Internetu.
3. Wypowiedzenie Umowy nie wywiera wpływu na uczestnictwo Uczestnika w Funduszu.

tfi.axa.pl

Infolinia +48 22 541 76 06

Złożenie zlecenia telefonicznego: +48 22 541 76 21
(udostępnione po aktywacji usługi telefonicznej i internetowej)