

Regulamin zawierania umów o świadczenie usług maklerskich w postaci elektronicznej

§ 1

POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. Niniejszy „Regulamin zawierania umów o świadczenie usług maklerskich w postaci elektronicznej” określa rodzaj, zakres i warunki Świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym m.in. wymagania techniczne niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym, którym posługuje się TMS Brokers, zakaz dostarczania przez Klienta treści o charakterze bezprawnym, warunki zawierania i rozwiązywania Umowy, a także tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej TMS Brokers pod adresem <https://www.tms.pl/dokumenty>.

§ 2

DEFINICJE

Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

- a. **Hasło identyfikacyjne** – hasło wybrane przez Klienta w procesie rejestracji na Stronie internetowej, niezbędne dla prawidłowej autoryzacji Klienta,
- b. **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą TMS Brokers zawarł Umowę lub Umowę Ramową,
- c. **Oświadczenie** – oświadczenia woli lub inne oświadczenia związane ze świadczeniem usług przez TMS Brokers,
- d. **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne (Dz. U. z 2018 r., poz. 1954, z późn. zm.),
- e. **Regulamin** – niniejszy „Regulamin zawierania umów o świadczenie usług maklerskich w postaci elektronicznej”,
- f. **Strona internetowa** – strona internetowa TMS Brokers pod adresem www.tms.pl,
- g. **System teleinformatyczny** – zespół współpracujących ze sobą urządzeń informatycznych i oprogramowania zapewniający przetwarzanie i przechowywanie, a także wysyłanie i odbieranie danych poprzez sieci telekomunikacyjne za pomocą właściwego dla danego rodzaju sieci telekomunikacyjnego urządzenia końcowego w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,
- h. **Środki komunikacji elektronicznej** – rozwiązania techniczne, w tym urządzenia teleinformatyczne i współpracujące z nimi narzędzia programowe, umożliwiające indywidualne porozumiewanie się na odległość przy wykorzystaniu transmisji danych między Systemami teleinformatycznymi, a w szczególności pocztę elektroniczną,
- i. **Świadczenie usług drogą elektroniczną** – wykonanie Usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie Klienta, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest całkowicie nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu Prawa telekomunikacyjnego,
- j. **TMS Brokers** – Dom Maklerski TMS Brokers S.A. z siedzibą w Warszawie (00-120) przy ul. Złotej 59, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000204776, posiadająca REGON 015715078, NIP 526-27-59-131. Dane kontaktowe: e-mail dommaklerski@tms.pl, tel. +48 602 348 048. TMS Brokers podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego na podstawie zezwolenia z dnia 26 kwietnia 2004 r. (KPWiG-4021-54-1/2004),
- k. **Umowa** – „Umowa zawierania umów o świadczenie usług maklerskich w postaci elektronicznej”,

- I. **Umowa Ramowa** – umowa o świadczenie usług polegających na wykonywaniu zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych, przechowywania i rejestrowaniu instrumentów finansowych, w tym prowadzenia rachunków pieniężnych oraz wymiany walutowej przez TMS Brokers,
- m. **Usługa** – świadczona na podstawie niniejszego Regulaminu oraz Umowy usługa polegająca na:
- I. zawarciu lub zmianie Umowy Ramowej w postaci elektronicznej,
 - II. składaniu Oświadczeń związanych z wykonywaniem zleceń nabycia lub zbycia instrumentów finansowych,
 - III. składaniu Oświadczeń związanych z przechowywaniem i rejestrowaniem instrumentów finansowych, w tym prowadzeniem rachunku pieniężnego;
 - IV. składaniu Oświadczeń związanych z wymianą walutową.

§ 3

ZAWARCIE UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta po wypełnieniu odpowiednich pól w formularzu rejestracyjnym na Stronie internetowej z chwilą wyrażenia zgody na zawarcie Umowy.
2. Klient otrzymuje dostęp do zawarcia Umowy Ramowej w postaci elektronicznej po zawarciu Umowy oraz prawidłowym wypełnieniu formularza rejestracyjnego na Stronie internetowej. Klient, wypełniając formularz rejestracyjny, zobowiązany jest do podania aktualnych i zgodnych ze stanem rzeczywistym informacji.

§ 4

ŚRODKI BEZPIECZEŃSTWA

1. TMS Brokers świadcząc Usługi na podstawie Regulaminu, zobowiązuje się do zapewnienia Klientowi bezpieczeństwa składania Oświadczeń i zawarcia Umowy Ramowej.
2. Klient jest zobowiązany stosować się do zaleceń TMS Brokers w zakresie zasad bezpieczeństwa podczas korzystania ze Środków komunikacji na odległość. W interesie Klienta leży utrzymywanie Hasła identyfikacyjnego w poufności, aby nie dopuścić do ujawnienia go osobom nieuprawnionym. W razie zaistnienia podejrzenia, iż dane te znalazły się w posiadaniu nieuprawnionych osób trzecich, Klient powinien niezwłocznie powiadomić o tym fakcie TMS Brokers celem ustalenia nowego Hasła identyfikacyjnego.
3. TMS Brokers zastrzega sobie prawo do czasowego zawieszenia możliwości składania przez Klienta Oświadczeń w postaci elektronicznej:
 - a. w przypadku stwierdzenia, iż Klient postępuje w sposób niezgodny z Umową, Umową Ramową, Regulaminem, regulaminem właściwym dla usługi wybranej przez Klienta lub powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
 - b. w przypadkach uzasadnionych względami bezpieczeństwa,
 - c. w przypadku podania przez Klienta niepoprawnych, niepełnych lub nieprawdziwych danych.

§ 5

ZASADY ODPOWIEDZIALNOŚCI

1. Do momentu wykonania przez Klienta obowiązku wskazanego w § 4 ust. 2 zd. 3 powyżej, TMS Brokers nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta w wyniku działania osób trzecich w związku z ujawnieniem Hasła identyfikacyjnego lub zagubieniem go, o ile ujawnienie Hasła identyfikacyjnego nie nastąpiło z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi TMS Brokers.
2. Po powiadomieniu TMS Brokers o możliwym dostępie do przyznaných zabezpieczeń przez osoby trzecie TMS Brokers, zachowując należyłą staranność, podejmuje działania mające na celu uniemożliwienie wykorzystania tych informacji przez osoby nieuprawnione.

3. TMS Brokers nie ponosi odpowiedzialności za przerwy w świadczeniu Usługi wynikające z awarii lub przypadków wadliwego funkcjonowania Systemów teleinformatycznych.

4. TMS Brokers zastrzega, że korzystanie z usług Świadczonej drogą elektroniczną może wiązać się z ryzykiem. Ewentualne zagrożenia związane z korzystaniem z tych Usług, a także środki techniczne dostępne dla Klientów w celu ich zminimalizowania wskazane zostały w **Załączniku nr 1** do niniejszego Regulaminu.

§ 5

WYMAGANIA TECHNICZNE

1. Aktualne informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem Usługi, wprowadzanych do Systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient (pliki *cookies*), zawarte są w „*Polityce prywatności w Domu Maklerskim TMS Brokers S.A.*”.

2. Celem skorzystania z Usług, Klient powinien spełnić następujące wymagania techniczne, niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym TMS Brokers:

- a. dostęp do sieci Internet,
- b. posiadanie konta poczty elektronicznej,
- c. aktualna wersja przeglądarki internetowej,
- d. program umożliwiający otwieranie dokumentów zapisanych w formacie PDF.

§ 6

TREŚCI BEZPRAWNE

Klient zobowiązany jest do przestrzegania zakazu nadużywania Środków komunikacji elektronicznej oraz dostarczania przez lub do Systemów teleinformatycznych TMS Brokers treści:

- a. powodujących przeciążenie Systemów teleinformatycznych TMS Brokers lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu Usług drogą elektroniczną,
- b. niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- c. naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje, obraźliwe czy naruszające czyjkolwiek godność.

§ 7

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą działania lub zaniechania TMS Brokers, w tym kwestii związanych z wykonaniem Umowy i wynikających z niniejszego Regulaminu.

2. Reklamacje Klientów mogą być składane w godzinach pracy TMS Brokers w następujących formach:

- a. wysłanie wiadomości email na adres skargi@tms.pl (TMS Brokers nie gwarantuje rozpatrzenia reklamacji przesłanej na inny adres email, szczególnie adres techniczny lub nieistniejący),
- b. wysłanie wiadomości za pośrednictwem formularza reklamacyjnego udostępnionego na stronie www.tms.pl w zakładce „Kontakt”,
- c. pisemnie na adres pocztowy Dom Maklerski TMS Brokers S.A. ul. Złota 59, 00-120 Warszawa,
- d. osobiście w godzinach pracy w Domu Maklerskim TMS Brokers S.A. ul. Złota 59, 00-120 Warszawa, pisemnie lub ustnie do protokołu,
- e. telefonicznie w godzinach pracy TMS Brokers pod numerem: 22 27 66 282, 22 27 66 266 do protokołu.

3. Reklamacje może złożyć Klient jak i osoba, która reprezentuje Klienta, jednakże odpowiedź na reklamacje zostanie przekazana do Klienta.
4. Reklamacja powinna być złożona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji i zawierać:
 - a. imię i nazwisko albo firmę;
 - b. imię i nazwisko osoby składającej reklamację, o ile nie jest tożsame z punktem a);
 - c. numer Rachunku Pieniężnego/ Numer Klienta;
 - d. w przypadku Zleceń lub Transakcji - numery tych Zleceń i Transakcji;
 - e. w przypadku realizacji wpłaty lub wypłaty – datę oraz kwotę wpłaty albo żądania wypłaty;
 - f. opis zdarzeń wraz z określeniem niezgodności z dyspozycją, Zleceniem, Umową lub Regulaminem;
 - g. sposób oczekiwanego uzyskania odpowiedzi na reklamację;
 - h. wyczerpujący opis przedmiotu reklamacji (między innymi wskazywać, czy reklamacja dotyczy otwarcia Pozycji, zamknięcia Pozycji, niewykonania Zlecenia, ceny wykonania Zlecenia), czas objęty reklamacją i okoliczności uzasadniające reklamację,
 - i. zawierać jednoznaczne określenie oczekiwań dotyczących sposobu załatwienia reklamacji.
5. W przypadku, w którym reklamacja nie spełnia kryteriów wskazanych w ust. 4 wzywamy osobę składającą reklamację do jej uzupełnienia. W przypadku braku uzupełnienia danych w terminie 7 dni od takiego wezwania, TMS Brokers pozostawi ją bez rozpoznania.
6. Roszczenie osoby składającej reklamacje mogą dotyczyć wyłącznie poniesionych strat materialnych. Przedmiotem roszczeń nie może być zadośćuczynienie za straty moralne lub utracone korzyści – takie roszczenia mogą być rozstrzygnięte tylko przed sądem.
7. Złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia reklamacji.
8. Na prośbę Klienta lub osoby reprezentującej Klienta, TMS Brokers prześle potwierdzenie otrzymania reklamacji, w sposób wskazany przez Klienta w Karcie Danych Klienta.
9. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
10. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, w informacji przekazywanej Klientowi:
 - a. TMS Brokers wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. TMS Brokers wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - c. TMS Brokers określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
11. Jeżeli z treści reklamacji nie można ustalić jej przedmiotu, TMS Brokers wezwie osobę składającą reklamację do złożenia, w terminie 30 dni od dnia otrzymania wezwania, wyjaśnienia lub uzupełnienia reklamacji, z pouczeniem, że nieusunięcie tych braków spowoduje pozostawienie reklamacji bez rozpoznania.
12. W trakcie rozpatrywania reklamacji TMS Brokers może zwrócić się do osoby składającej reklamację o przedstawienie uzupełniających informacji i dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
13. Odpowiedzi na reklamację lub wezwanie do uzupełnienia reklamacji, o którym mowa w ustępie 12 udzielane jest w formie pisemnej, listem poleconym lub za pośrednictwem kuriera na adres wskazany w Karcie Danych Klienta lub na innym Trwałym Nośniku Informacji.
14. Odpowiedź na reklamację może zostać dostarczona na adres poczty elektronicznej wyłącznie na wniosek osoby zgłaszającej reklamację.
15. Wniosek, o którym mowa w ust. 14 powinien być złożony w formie pisemnej, telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.

16. W trakcie procesu rozpatrywania reklamacji oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody Klient powinien współpracować z TMS Brokers. Brak współpracy może spowodować rozstrzygnięcie reklamacji w oparciu o dane, którymi dysponuje TMS Brokers, oraz nieść za sobą dalsze skutki np. polegające w szczególności na przyczynieniu się do powstania lub zwiększenia szkody.

17. Od decyzji TMS Brokers przysługuje prawo odwołania. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy tożsame dla reklamacji. Odwołanie rozpatrywane będzie przez osobę inną niż osoba, która zajmowała się rozpatrywaniem skargi. W przypadku utrzymania decyzji odmownej w wyniku złożonego przez Klienta odwołania, zastrzegamy, że TMS Brokers nie jest zobowiązana do rozpatrywania kolejnych odwołań, chyba, że zostaną ujawnione nowe fakty, które dadzą podstawę do zmiany dotychczasowego stanowiska.

18. TMS Brokers przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązania sporu z klientami, tj. w drodze mediacji lub arbitrażu.

19. W przypadku sporu z konsumentami, TMS Brokers wskazuje Rzecznika Finansowego jako właściwy podmiot do pozasądowego rozwiązywania sporów z konsumentami. Strona internetowa Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/>

20. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji:

- a. Klientowi przysługuje odwołanie
- b. Klientowi przysługuje możliwość wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
- c. Klient ma możliwość wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego przeciwko TMS Brokers. Sądem właściwym do rozpatrzenia sprawy jest:
 - i. Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie, ul. Marszałkowska 82, 00 – 517 Warszawa w zakresie sporu do 75000 PLN;
 - ii. Sąd Okręgowy w Warszawie, ul. Solidarności 127, 00 – 898 Warszawa w zakresie sporu powyżej 75000 PLN.

§ 8

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie dla dotychczasowych Klientów w terminie 7 dni od powiadomienia Klienta o zmianie. O zmianie TMS Brokers informuje Klienta drogą elektroniczną oraz poprzez umieszczenie aktualnej wersji Regulaminu na Stronie internetowej.

2. Korekta oczywistych pomyłek pisarskich nie stanowi zmiany Regulaminu.

3. Wypowiedzenie Umowy możliwe jest przez każdą ze Stron z zachowaniem 14-dniowego okresu wypowiedzenia, z zastrzeżeniem postanowień Umowy.

4. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają przepisy obowiązującego prawa.

5. W przypadku rozbieżności pomiędzy Umową oraz Regulaminem w języku polskim a innymi wersjami językowymi przywołanych dokumentów, pierwszeństwo mają odpowiednie postanowienia w języku polskim.

6. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 04 marca 2019 roku.

Załącznik nr 1 – Informacje o zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Klientów z usług świadczonych drogą elektroniczną

TMS Brokers, działając na podstawie art. 6 pkt 1) ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, informuje o szczególnych zagrożeniach związanych z korzystaniem przez Klientów z usług świadczonych drogą elektroniczną. Informacja niniejsza dotyczy zagrożeń, które mogą wystąpić jedynie potencjalnie, ale które powinny być brane pod uwagę przez Klienta.

Do podstawowych zagrożeń związanych z korzystaniem z sieci Internet należą:

- a. złośliwe oprogramowanie (ang. *malware*) – różnego rodzaju aplikacje lub skrypty mające szkodliwe, przestępcze lub złośliwe działanie w stosunku do Systemu teleinformatycznego Klienta, takie jak wirusy, robaki, trojany (konie trojańskie), keylogery, dialery;
- b. programy szpiegujące (ang. *spyware*) – programy śledzące działania Klienta, które gromadzą informacje o Kliencie i wysyłają je - zazwyczaj bez jego wiedzy i zgody - autorowi programu;
- c. spam - niechciane i niezamawiane wiadomości elektroniczne rozsyłane jednocześnie do wielu odbiorców, często zawierające treści o charakterze reklamowym;
- d. wyłudzenie poufnych informacji osobistych (np. haseł) przez podszywanie się pod godną zaufania osobę lub instytucję (ang. *phishing*);
- e. włamania do systemu teleinformatycznego Klienta z użyciem m.in. takich narzędzi hackerskich jak *exploit* i *rootkit*.

Klient, aby uniknąć powyższych zagrożeń, powinien zaopatrzyć swój komputer i inne urządzenia elektroniczne, które wykorzystuje podłączając się do Internetu, w program antywirusowy. Program taki winien być stale aktualizowany.

Ochronę przed zagrożeniami związanymi z korzystaniem przez Klientów z usług świadczonych drogą elektroniczną zapewniają także:

- a. włączona zapora sieciowa (ang. *firewall*),
- b. aktualizacja wszelkiego oprogramowania,
- c. nieotwieranie załączników poczty elektronicznej niewiadomego pochodzenia,
- d. czytanie okien instalacyjnych aplikacji, a także ich licencji,
- e. wyłączenie makr w plikach MS Office nieznanego pochodzenia,
- f. regularne całosciowe skany systemu programem antywirusowym i antymalware,
- g. szyfrowanie transmisji danych,
- h. instalacja programów prewencyjnych (wykrywania i zapobiegania włamaniom),
- i. używanie oryginalnego systemu i aplikacji, pochodzących z legalnego źródła.