

Regulamin

świadczenia usług płatniczych przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.

POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1

1. Niniejszy Regulamin określa warunki i zasady zawierania oraz Rozliczania Transakcji w Domu Maklerskim TMS Brokers S.A.
2. Podstawowym językiem komunikacji jest język polski.
3. TMS świadczy Usługi za pośrednictwem rachunków bankowych Klienta zdefiniowanych w Umowie Ramowej, rachunków bankowych zdefiniowanych przez Klienta w Strefie Klienta oraz rachunków bankowych TMS.
4. Korzystanie z dodatkowych usług może wymagać akceptacji dodatkowych regulaminów.
5. Świadczenie przez TMS usługi przeliczenia waluty w ramach wykonywania Transakcji nie stanowi działalności kantorowej w rozumieniu art. 2 ust. 1 pkt 19 ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. – Prawo dewizowe.
6. Podstawą świadczenia usług zgodnie z niniejszym Regulaminem jest zawarcie Umowy Ramowej. Wykonywanie Transakcji odbywa się na podstawie i na warunkach wskazanych w Umowie Ramowej i załącznikach do niej.
7. Przed zawarciem Umowy Ramowej i w trakcie jej trwania Klient jest zobowiązany zapoznawać się z dokumentami wskazanymi w ust. 6 powyżej. Obowiązują one bezpośrednio i stanowią podstawę praw i obowiązków TMS oraz Klienta.
8. W razie braku zrozumienia postanowień dokumentów wskazanych w ust. 6 powyżej, Klient może zwrócić się do TMS z prośbą o wyjaśnienia. Pomoc TMS będzie ograniczała się wyłącznie do wyjaśnień. W ramach tej usługi TMS nie świadczy usług doradczych, w szczególności doradztwa finansowego, prawnego lub podatkowego.

DEFINICJE

§ 2

1. Użyte w Regulaminie pojęcia należy rozumieć:
 - 1) **Beneficjent rzeczywisty** – osoba fizyczna lub osoba fizyczna sprawująca bezpośrednio lub pośrednio kontrolę nad Klientem poprzez posiadane uprawnienia, które wynikają z okoliczności prawnych lub faktycznych, umożliwiające wywieranie decydującego wpływu na czynności lub działania podejmowane przez Klienta, lub osobę fizyczną lub osoby fizyczne, w imieniu których są nawiązywane Stosunki gospodarcze lub przeprowadzana jest Transakcja okazjonalna, w tym:
 - a. w przypadku Klienta będącego osobą prawną inna niż spółka, której papiery wartościowe są dopuszczone do obrotu na rynku regulowanym podlegającym wymogom ujawniania informacji wynikającym z przepisów prawa

Unii Europejskiej lub odpowiadającym im przepisom prawa państwa trzeciego:

- i. osoba fizyczna będąca udziałowcem lub akcjonariuszem Klienta, której przysługuje prawo własności więcej niż 25% ogólnej liczby udziałów lub akcji tej osoby prawnej;
 - ii. osoba fizyczna dysponująca więcej niż 25% ogólnej liczby głosów w organie stanowiącym Klienta, także jako zastawnik albo użytkownik, na podstawie porozumień z innymi uprawnionymi do głosowania;
 - iii. osoba fizyczna sprawująca kontrolę nad osobą prawną lub osobami prawnymi, którym łącznie przysługuje prawo własności więcej niż 25% ogólnej liczby udziałów lub akcji Klienta, lub łącznie dysponująca więcej niż 25% ogólnej liczby głosów w organie Klienta, także jako zastawnik lub użytkownik, lub na podstawie porozumień z innymi uprawnionymi do głosu;
 - iv. osoba fizyczna sprawująca kontrolę nad Klientem poprzez posiadanie w stosunku do tej osoby prawnej uprawnień, o których mowa w art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości; lub
 - v. osoba fizyczna zajmująca wyższe stanowisko kierownicze w przypadku udokumentowania braku możliwości ustalenia lub wątpliwości co do tożsamości osób fizycznych określonych w powyższych tiretach oraz w przypadku nieświadczenia podejrzenia prania pieniędzy lub finansowania terroryzmu,
- b. w przypadku Klienta będącego trustem:
 - i. założyciel;
 - ii. powiernik;
 - iii. nadzorca;
 - iv. beneficjent;
 - v. inna osoba sprawująca kontrolę nad trustem,
 - c. w przypadku Klienta będącego osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą, wobec którego nie stwierdzono okoliczności lub przesłanek mogących wskazywać na fakt sprawowania kontroli nad nim przez inną osobę fizyczną lub osoby fizyczne, przyjmuje się, że taki Klient jest jednocześnie Beneficjentem rzeczywistym,
- 2) **Data Transakcji** – dzień złożenia Zlecenia, w którym warunki Transakcji zostały ustalone i potwierdzone przez Strony,
 - 3) **Data Waluty** – uzgodniona data Rozliczenia Transakcji, następująca nie później niż w dniu określonym w Ustawie,

- 4) **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, w którym TMS prowadzi działalność, z wyjątkiem sobót, niedziel lub dni wolnych od pracy w Polsce lub w kraju danej Waluty. Godziny pracy w Dniach Roboczych są komunikowane w Strefie Klienta,
- 5) **Fixing NBP** – kurs fixingu publikowany przez Narodowy Bank Polski,
- 6) **Godziny Operacyjne** - rozumie się przez to godziny podane w Strefie Klienta dla danej Usługi, w których Dostawca może przyjmując Zlecenie, ustalić i potwierdzić warunki Transakcji oraz realizuje Transakcje. Momentem otrzymania Zlecenia jest moment, w którym Zlecenie zostało otrzymane przez Dostawcę. W przypadku gdy Zlecenie zostało złożone poza Godzinami Operacyjnymi oraz warunki Transakcji ustalone zostały poza Godzinami Operacyjnymi, są one traktowane jako otrzymane w następnym Dniu Roboczym niż ten, w którym zostały złożone przez Użytkownika,
- 7) **Klient lub Użytkownik** – osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna, bądź jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, ale mogąca we własnym imieniu nabywać i zaciągać zobowiązania, która spełnia warunki Regulaminu i zawarła z TMS Umowę Ramową,
- 8) **Konto** - udostępniona indywidualnie każdemu Użytkownikowi część Strefy Klienta, wspomagająca korzystanie z Usług oraz gromadząca informacje o działaniach Użytkownika w ramach Strefy Klienta,
- 9) **Hasło SMS** – unikalne hasło generowane przez Dostawcę i wysyłane Użytkownikowi na zdefiniowany w Karcie Danych Klienta numer telefonu komórkowego, służące potwierdzaniu oświadczeń woli składanych przez użytkownika w Strefie Klienta,
- 10) **Kurs Wymiany** – cena, po której następuje wymiana Waluty Bazowej na Walutę Niebazową, wyrażona jako ilość jednostek Waluty Niebazowej w stosunku do waluty Bazowej ustalona przez Strony w dniu zawarcia Transakcji i według której następuje realizacja Transakcji,
- 11) **Kurs Zamknięcia** – kurs wymiany dla Wewnętrznej Transakcji Zamykającej,
- 12) **Kwota Kupna** – kwota Waluty, na którą TMS zleci przelew na Rachunek do Wypłaty wskazany w Karcie Danych Klienta w Dacie Waluty,
- 13) **Kwota Netto Transakcji** - jest równa wartości bezwzględnej sumy Kwot Transakcji podlegających rozliczeniu "netto",
- 14) **Kwota Transakcji** – kwota Waluty, którą Klient zobowiązany jest dostarczyć na Rachunek do Wpłat w Dacie Waluty,
- 15) **Limit Transakcyjny** – maksymalna kwota określona przez TMS dla Klienta dla wszystkich nierozliczonych Transakcji Klienta,
- 16) **Odbiorca** – osoba fizyczna. osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, będąca odbiorcą środków pieniężnych, stanowiących przedmiot Transakcji,
- 17) **Osoba Upoważniona** – osoba upoważniona przez Użytkownika do składania w jego imieniu Zleceń,
- 18) **Osoba zajmująca eksponowane stanowisko polityczne (PEP)** – rozumie się przez to osoby fizyczne zajmujące znaczące stanowisko lub pełniące znaczące funkcje publiczne, w tym:
 - a. szefowie państw, szefowie rządów, ministrowie, wiceministrowie, sekretarze stanu, podsekretarze stanu, w tym Prezydenta Rzeczypospolitej Polskiej, Prezesa Rady Ministrów i wiceprezesa Rady Ministrów,
 - b. członkowie parlamentu lub podobnych organów ustawodawczych, w tym posłowie i senatorzy,
 - c. członkowie organów zarządzających partii politycznych,
 - d. członkowie sądów najwyższych, trybunałów konstytucyjnych oraz innych organów sądowych wysokiego szczebla, których decyzje nie podlegają zaskarżeniu, z wyjątkiem trybów nadzwyczajnych, w tym sędziowie Sądu Najwyższego, Trybunału Konstytucyjnego, Naczelnego Sądu Administracyjnego, wojewódzkich sądów administracyjnych oraz sędziowie sądów apelacyjnych,
 - e. członkowie trybunałów obrachunkowych lub zarządów banków centralnych, w tym Prezes oraz członkowie Zarządu NBP,
 - f. ambasadorzy, charges d'affairs oraz wyżsi oficerzy sił zbrojnych,
 - g. członkowie organów administracyjnych, zarządczych lub nadzorczych przedsiębiorstw państwowych, w tym dyrektorzy przedsiębiorstw państwowych oraz członkowie zarządów i rad nadzorczych spółek z udziałem Skarbu Państwa, w których ponad połowa akcji albo udziałów należy do Skarbu Państwa lub innych państwowych osób prawnych,
 - h. dyrektorzy, zastępcy dyrektorów oraz członków organów organizacji międzynarodowych lub osoby pełniące równoważne funkcje w tych organizacjach,
 - i. dyrektorzy generalni w urzędach naczelnych i centralnych organów państwowych, dyrektorzy generalnych urzędów wojewódzkich oraz kierownicy urzędów terenowych organów rządowej administracji specjalnej,
 którzy sprawują te funkcje publiczne lub od zaprzestania sprawowania tych funkcji minął mniej niż rok. W ramach niniejszego Regulaminu za Osoby zajmującą eksponowane stanowisko polityczne uznaje się również:
 - a. małżonków osób, o których mowa w pkt a. – i. powyżej lub osoby pozostające z nimi we wspólnym pożyciu, rodzice i dzieci tych osób, o których mowa w pkt a. – i. powyżej, a także dzieci małżonków lub osoby pozostające we wspólnym pożyciu;
 - b. bliskich współpracowników osób zajmujących eksponowane stanowisko polityczne, tzn. osoby fizyczne będące Beneficjentami rzeczywistymi osób prawnych, jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustów wspólnie z osobą zajmującą eksponowane stanowisko polityczne lub utrzymujące z taką osobą inne bliskie stosunki związane z prowadzoną działalnością gospodarczą bądź osoby fizyczne będące jedynym Beneficjentem rzeczywistym osób prawnych, jednostek

- organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej lub trustu, o których wiadomo, że zostały utworzone w celu uzyskania faktycznej korzyści przez osobę zajmującą eksponowane stanowisko polityczne.
- 19) **SHA** – format przelewu, dla którego opłaty związane z wykonaniem przelewu, dzielone są pomiędzy Użytkownika i Odbiorcę.
 - 20) **Strefa Klienta** – serwis internetowy dostępny dla Klientów po zalogowaniu pod adresem www.platnosci.tms.pl,
 - 21) **Para Walutowa** – dwie waluty, które są przedmiotem Usługi Towarzyszącej wyrażone zgodnie ze standardem ISO 4217, określone w Strefie Klienta,
 - 22) **Potwierdzenie Transakcji** – dokument, sporządzany przez TMS będący dowodem zawarcia Transakcji na podstawie Zlecenia, zawierający uzgodnione warunki Transakcji,
 - 23) **Rachunek do Wpłat** – rachunek bankowy TMS przeznaczony do wpłaty środków Klienta w danej Walucie tytułem realizacji i rozliczenia Transakcji, wskazany w Potwierdzeniu Transakcji lub w Strefie Klienta,
 - 24) **Rachunek do Wypłat** – Rachunek Klienta lub rachunek bankowy zdefiniowany przez Klienta w Strefie Klienta,
 - 25) **Rachunek Klienta** – rachunek bankowy Klienta wskazany przez Klienta Karcie Danych Klienta, służący rozliczeniom Klienta z TMS wynikającym z Umowy Ramowej,
 - 26) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin świadczenia usług płatniczych przez Dom Maklerski TMS Brokers S.A.”,
 - 27) **Rozliczenie** - bezgotówkowa wymiana przez Strony świadczeń pieniężnych wynikających z zawartej Transakcji,
 - 28) **Rozliczenie Netto** – rozliczenie wzajemnych zobowiązań Stron Transakcji na zasadzie kompensaty,
 - 29) **Strony** – Klient oraz TMS,
 - 30) **Stosunki gospodarcze** – stosunki TMS z Klientem związane z działalnością zawodową TMS, które w chwili ich nawiązywania wykazują cechę trwałości,
 - 31) **Tabela Opłat i Prowizji** – zestawienie opłat i prowizji należnych TMS z tytułu czynności wykonywanych na podstawie Umowy Ramowej,
 - 32) **TMS albo Dostawca** – Dom Maklerski TMS Brokers S.A., z siedzibą w Warszawie (00-120) przy ul. Żłotej 59, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000204776, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru Usług Płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP37/2016,
 - 33) **Transakcja** - transakcja polegająca na wykonaniu usługi przekazu pieniężnego w rozumieniu Ustawy wraz z Usługą Towarzyszącą, realizowana przez Dostawcę na podstawie Zlecenia i na warunkach określonych w Umowie Ramowej oraz na podstawie uzgodnień dokonanych między Stronami,
 - 34) **Transakcja okazjonalna** – Transakcja, która nie jest przeprowadzana w ramach Stosunków gospodarczych,
 - 35) **Tytuł Przelewu** – tytuł przelewu bankowego rozumiany jako indywidualny numer Transakcji nadawany przez TMS przesyłany Klientowi w wiadomości elektronicznej zawierającej Potwierdzenie Transakcji,
 - 36) **Tytuł Transakcji** – tytuł Transakcji określony domyślnie jako numer referencyjny Transakcji nadany przez TMS po telefonicznym uzgodnieniu warunków Transakcji oraz firma Użytkownika,
 - 37) **Umowa Ramowa** – Umowa Ramowa Świadczenia Usług Płatniczych TMS Payments zawierana pomiędzy TMS a Klientem dotycząca świadczenia Usług,
 - 38) **Usługa** – Transakcja realizowana przez Dostawcę na rzecz Użytkownika na podstawie otrzymanego Zlecenia dotycząca transferu walut wraz z przewalutowaniem, realizowana przez TMS w związku z zawartą z Klientem Umową Ramową,
 - 39) **Usługa Towarzysząca** - zakup lub sprzedaży Waluty Bazowej za Walutę Niebazową po ustalonym przez Strony Kursie Wymiany,
 - 40) **Ustawa** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych,
 - 41) **Ustawa AML** – ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu,
 - 42) **Waluta** - waluta wymienna określona w obwieszczeniu Prezesa Narodowego Banku Polskiego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej „Monitor Polski”,
 - 43) **Waluta Bazowa** – pierwsza waluta z Pary Walutowej,
 - 44) **Waluta Niebazowa** – druga waluta z Pary Walutowej, różna od Waluty Bazowej,
 - 45) **Wewnętrzna Transakcja Zamykająca** – transakcja przeprowadzona przez TMS w celu zamknięcia nie Rozliczonej w Dacie Waluty Transakcji,
 - 46) **Zlecenie** – telefoniczne oświadczenie woli skierowane przez Użytkownika do Dostawcy w Godzinach Operacyjnych, zawierające polecenie wykonania Transakcji.
2. Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie, a posiadające definicje ustawowe lub zdefiniowane w aktach wykonawczych do ustaw mają znaczenie nadane im w danej ustawie lub aktach wykonawczych do ustaw.
 3. Wszelkie sformułowania i wyrażenia pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w niniejszym Regulaminie, również wtedy, gdy ich forma użyta w Regulaminie jest związana z odmianą gramatyczną zdefiniowanych sformułowań lub wyrażeń.

ZAWIERANIE UMOWY RAMOWEJ I ZMIANA DANYCH

§ 3

1. Przed zawarciem Umowy Ramowej TMS zwraca się do Klienta o przekazanie informacji pozwalających na identyfikację i weryfikację tożsamości Klienta.
2. TMS zastrzega sobie prawo odmowy zawarcia Umowy Ramowej bez podania przyczyny oraz prawo do dokonania dodatkowej weryfikacji Klienta, w zakresie i formie przewidzianej przez przepisy prawa, w tym przepisy Ustawy AML.
3. TMS zastrzega sobie prawo wstrzymania świadczenia Usługi wobec Klienta, który narusza przepisy prawa, postanowienia Regulaminu lub reguły uczciwego obrotu a także wobec Klienta, w przypadku którego wystąpiło uzasadnione podejrzenie co do autentyczności przekazanych informacji.

4. Klient ponosi odpowiedzialność za prawidłowość informacji przekazywanych TMS oraz jest zobowiązany do ich każdorazowej aktualizacji w przypadku zmiany. Aktualizacja danych jest możliwa poprzez kontakt z TMS i indywidualne ustalenie sposobu przekazania zmienionych danych wraz z dokumentacją potwierdzającą zaistniałą zmianę.
5. Krajowe osoby prawne oraz jednostki organizacyjne nieposiadające osobowości prawnej przy zawieraniu Umowy Ramowej obowiązane są złożyć bądź wskazać:
 - a. aktualny odpis z Krajowego Rejestru Sądowego lub oświadczenie o numerze, pod którym zarejestrowane są te podmioty we właściwym rejestrze lub ewidencji,
 - b. oświadczenie o nadanym numerze statystycznym REGON w przypadku podmiotu, dla którego taki obowiązek wprowadzają przepisy prawa,
 - c. oświadczenia o numerze identyfikacji podatkowej NIP w przypadku podmiotu, dla którego taki obowiązek wprowadzają przepisy prawa,
 - d. wykaz osób upoważnionych do składania w imieniu tego podmiotu wszelkich oświadczeń dotyczących Umowy Ramowej, wraz z wzorami podpisów tych osób oraz numerami PESEL lub datą i państwem urodzenia w przypadku osób nieposiadających numeru PESEL.; jeśli taka osoba nie będzie działała osobiście, dodatkowo powinno zostać złożone odpowiednie pełnomocnictwo,
 - e. adres poczty elektronicznej,
 - f. dokumenty stwierdzające tożsamość osób uprawnionych do reprezentacji;
 - g. inne dokumenty, jeśli taki obowiązek wynika z odrębnych przepisów lub jeśli oświadczenie nie będzie mogło zostać zweryfikowane przez TMS Brokers w rejestrach elektronicznych.
6. Osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą przy zawieraniu Umowy Ramowej obowiązane są złożyć bądź wskazać:
 - a. oświadczenie o nadanym numerze statystycznym REGON w przypadku podmiotu, dla którego taki obowiązek wprowadzają przepisy prawa,
 - b. oświadczenia o numerze identyfikacji podatkowej NIP w przypadku podmiotu, dla którego taki obowiązek wprowadzają przepisy prawa,
 - c. jeśli taka osoba nie będzie działała osobiście - odpowiednie pełnomocnictwo,
 - d. adres poczty elektronicznej,
 - e. dokumenty stwierdzające tożsamość osób uprawnionych do reprezentacji;
 - f. inne dokumenty, jeśli taki obowiązek wynika z odrębnych przepisów lub jeśli oświadczenie nie będzie mogło zostać zweryfikowane przez TMS Brokers w rejestrach elektronicznych.
7. Osoby zagraniczne przedkładają ekwiwalenty dokumentów wskazanych w ustępie 5 i 6 powyżej. Dokumenty urzędowe, które wystawiono za granicą, jeżeli nie są samodzielnie poświadczane przez TMS, ale otrzymane od Klienta, powinny być potwierdzone za zgodność z prawem miejsca wystawienia przez polską placówkę dyplomatyczną lub konsularną, chyba że zostały wystawione w państwie, z którym Rzeczpospolita Polska zawarła i ratyfikowała odpowiednie umowy międzynarodowe zwalniające z tego obowiązku. Jeżeli tego rodzaju dokumenty zostały wystawione w państwie będącym stroną Konwencji haskiej o zniesieniu wymogu legalizacji zagranicznych dokumentów urzędowych, powinny być wówczas opatrzone klauzulą „apostille”. Jeżeli dokumenty zostały sporządzone w języku innym niż język polski, powinny być przetłumaczone na język polski przez tłumacza przysięgłego.
8. W przypadkach szczególnych TMS Brokers ma prawo wskazać inne dokumenty niż określone w ust. 5 – 7 powyżej, od przedstawienia których uzależni podpisanie Umowy Ramowej lub zrezygnować z obowiązku przedstawiania niektórych dokumentów określonych w ust. 5 – 7 powyżej bądź też wprowadzić inne zasady uwierzytelniania dokumentów, niż określone w ust. 5 – 7 powyżej, o ile zasady takie zapewniają prawidłową identyfikację Klienta. Jeżeli Klient odmówi bądź nie dostarczy w wyznaczonym przez TMS terminie dokumentów, TMS uprawniony jest odmówić zawarcia Umowy Ramowej.
9. Zawarcie Umowy Ramowej przez pełnomocnika wymaga przedstawienia pełnomocnictwa w formie aktu notarialnego lub sporządzonego z zachowaniem formy pisemnej z poświadczonymi notarialnie lub przez pracownika TMS Brokers wzorami podpisów mocodawcy i pełnomocnika.
10. Przed zawarciem Umowy Ramowej Klient będący osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej wskazuje w Karcie Danych Klienta Beneficjentów rzeczywistych.
11. Przed zawarciem Umowy Ramowej Klient wypełnia oświadczenia dotyczące Osoby zajmującej eksponowane stanowisko polityczne.
12. Przed zawarciem Umowy Ramowej TMS przekazuje Klientowi obowiązujące wzorce Umowy Ramowej, Regulaminu, Tabeli Opłat i Prowizji, i innych dokumentów wynikających z Umowy Ramowej.
13. Umowa Ramowa zawierana jest w wersji pisemnej. Wersja pisemna jest także zarezerwowana dla aneksów i wypowiedzenia Umowy Ramowej.

ZAWIERANIE TRANSAKcji

§ 4

1. TMS zawiera Transakcje z Klientem, który zawarł w sposób ważny z TMS Umowę Ramową.
2. Transakcje mogą być zawierane o ile Klient nie posiada wobec TMS nierozliczonego w terminie zobowiązania wynikającego z realizacji Umowy Ramowej i:
 - a. Klient posiada wolny Limit Transakcyjny, lub
 - b. TMS posiada środki pieniężne dostarczone przez Klienta na rachunek bankowy TMS wskazany dla Usługi w Strefie Klienta, wystarczające do zawarcia Transakcji, oraz
 - c. Klient zdefiniuje parametry Transakcji na zasadach wskazanych w § 5 niniejszego Regulaminu.

§ 5

1. Transakcje zawierane są telefonicznie w Dni Robocze w Godzinach Operacyjnych na podstawie Zlecenia i uzgodnień dokonanych między Stronami,
2. Transakcje zawierane są do wysokości środków pieniężnych przekazanych przez Klienta na Rachunek do Wpłat lub do wartości pozostałego do wykorzystania Limitu Transakcyjnego.
3. Zawarcie Transakcji wymaga uzgodnienia telefonicznie poniższych warunków Transakcji:
 - a. Data Transakcji,
 - b. Kwota Kupna i jej Waluta,
 - c. Kwota Transakcji i jej Waluta,
 - d. Para Walutowa,
 - e. Kurs Wymiany,
 - f. Data Waluty,
 - g. informacja o wszelkich opłatach należnych od Klienta z tytułu Transakcji, w tym wyszczególnienie kwot tych opłat.
4. W Dacie Transakcji Klient może wyłącznie jeden raz dokonać zmiany warunków Transakcji poprzez zmianę Tytułu Transakcji lub zmianę Odbiorcy, w tym celu Klient w Dacie Transakcji składa dyspozycję zmiany Tytułu Transakcji lub Odbiorcy w Strefie Klienta. Zmiana warunków Transakcji następuje z chwilą spełnienia wszystkich poniżej określonych warunków:
 - a. wybór przez Użytkownika w Strefie Klienta nowego Odbiorcy,
 - b. potwierdzenie wyboru w Strefie Klienta nowego Odbiorcy,
 - c. potwierdzenie w Strefie Klienta zmiany warunków Transakcji za pomocą Hasła SMS.
5. Po zawarciu Transakcji TMS prześle Klientowi Potwierdzenie Transakcji w formie elektronicznej na adres e-mail Klienta wskazany w Umowie Ramowej.
6. Po zawarciu Transakcji, Transakcja staje się nieodwołalna.
7. Oświadczenia woli, złożone przez Osobę Upoważnioną w imieniu Klienta, o których mowa w ust. 3, będzie potwierdzone przez Klienta poprzez podanie przez Osobę Upoważnioną indywidualnego hasła. Podanie przez Osobę Upoważnioną hasła, o którym mowa w zdaniu poprzednim będzie wystarczające do uznania przez TMS jako oświadczenia woli złożonego przez Klienta. Klient zobowiązany jest do nieujawniania ustalonego hasła osobom nieuprawnionym. TMS nie ponosi odpowiedzialności za posłużenie się przez osobę nieuprawnioną hasłem ustalonym z Klientem.
8. Oświadczenia woli, złożone przez Osobę Upoważnioną w imieniu Klienta, o których mowa w ust. 4, będzie potwierdzone przez Klienta poprzez podanie przez Osobę Upoważnioną Hasła SMS. Podanie przez Osobę Upoważnioną hasła, o którym mowa w zdaniu poprzednim będzie wystarczające do uznania przez TMS jako oświadczenia woli złożonego przez Klienta. Klient zobowiązany jest do nieujawniania Hasła SMS osobom nieuprawnionym. TMS nie ponosi odpowiedzialności za posłużenie się przez osobę nieuprawnioną Hasłem SMS dostarczoną do Klienta.
9. Klient jest zobowiązany najpóźniej w Dacie Waluty wskazać sposób Rozliczenia.
10. TMS upoważniony jest do rejestracji rozmów telefonicznych dotyczących zawieranych Transakcji.
11. Zarejestrowane rozmowy telefoniczne stanowiąc będą dowód zawarcia Transakcji, złożenia i przyjęcia Zlecenia oraz warunków, na jakich Transakcja została zawarta, również na potrzeby postępowania przed sądem w przypadku jego wszczęcia.
12. W przypadku powzięcia jakichkolwiek wątpliwości, TMS może odmówić przyjęcia Zlecenia zawarcia lub wykonania Transakcji i zażądać od Klienta dodatkowego potwierdzenia warunków Transakcji na piśmie lub w innej formie wraz ze szczegółową instrukcją płatniczą wg wymogów TMS.
13. W potwierdzeniu warunków Transakcji o którym mowa w ust. 12 powyżej Klient jest zobowiązany wskazać numer referencyjny Transakcji nadany przez TMS, jeżeli taki został nadany.
14. Po otrzymaniu przez TMS od Klienta potwierdzenia o którym mowa w ust. 12 powyżej, Strony ponownie potwierdzają szczegółoly Transakcji telefonicznie i ustalają Kurs Wymiany. Transakcja zostaje uznana za zawartą z chwilą złożenia przez Strony zgodnych oświadczeń woli co do warunków Transakcji podczas powtórnej rozmowy telefonicznej. W przypadku rozbieżności między treścią nagranych ustaleń a treścią przesłanego potwierdzenia, rozstrzygająca jest treść potwierdzenia.
15. Minimalna wartość Transakcji stanowi 5000 EUR lub jej równowartość. TMS zastrzega sobie prawo do obniżenia wartości, o której mowa w zdaniu poprzednim.
16. Przed realizacją Transakcji, TMS jest uprawniony do żądania od Klienta przedstawienia dodatkowych informacji wynikających z Ustawy AML, w szczególności w zakresie określenia celu Transakcji oraz źródła pochodzenia środków pieniężnych przeznaczonych na jej realizację.
17. Dostawca nie pomniejsza kwoty Transakcji o opłaty należne w związku z jej wykonaniem ani o inne należności.

ROZLICZANIE TRANSAKCCI

§ 6

1. Najpóźniej w Dacie Transakcji w Godzinach Operacyjnych Klient zobowiązany jest do wpłaty na Rachunek do Wpłat, środków w Walucie i w wysokości odpowiadającej zobowiązaniu Klienta z tytułu zawartej Transakcji. Przy czym wpłata, o której jest mowa w zdaniu poprzednim uważana jest za dokonaną w momencie uznania Rachunku do Wpłat.
2. TMS, po zaksięgowaniu wpłaty dokonanej przez Klienta na Rachunek do Wpłat środków w Walucie i w wysokości odpowiadającej zobowiązaniu Klienta z tytułu zawartej Transakcji zgodnie z ust. 1 powyżej, w terminie określonym w Ustawie dokona przelewu SHA na Rachunek do Wypłat w Kwocie Kupna wynikającej z warunków Transakcji określonych w § 5 niniejszego Regulaminu.
3. W przypadku, gdy zaksięgowana wpłata na Rachunek do Wpłat, jest większa od zobowiązania Klienta z tytułu zawartej Transakcji, TMS niezwłocznie (nie później niż w terminie 2

- Dni Roboczych) zwróci na Rachunek Klienta kwotę stanowiącą różnicę pomiędzy ustaloną Kwotą Sprzedaży oraz kwotą otrzymaną przez TMS od Klienta oraz pomniejszoną o poniesione przez TMS koszty transakcyjne, w tym opłatę za przelew.
- W przypadku, gdy Klient dokona wpłaty tytułem Rozliczenia Transakcji na inny numer rachunku należący do TMS, niż numer Rachunku do Wpłaty wskazany przez TMS w Potwierdzeniu Transakcji, o którym mowa w § 5 niniejszego Regulaminu, prowadzony w tej samej walucie, TMS dokona zwrotu na Rachunek Klienta otrzymanej kwoty, pomniejszonej o poniesione przez TMS koszty transakcyjne.
 - W przypadku, gdy Klient dokona wpłaty tytułem Rozliczenia Transakcji na inny numer rachunku należący do TMS, niż numer Rachunku do Wpłaty wskazany przez TMS w Potwierdzeniu Transakcji, o którym mowa w § 5 niniejszego Regulaminu, prowadzony w innej walucie, TMS dokona zwrotu na Rachunek Klienta otrzymanej od Klienta kwoty, pomniejszonej o poniesione przez TMS koszty transakcyjne, w szczególności koszty wynikające z przewalutowania otrzymanych przez TMS środków według obowiązującej tabeli kursów w banku, prowadzącym dany rachunek, albo uzgodni z Klientem zaliczenie wpłaty na poczet innej Transakcji.
 - TMS nie ponosi odpowiedzialności z powodu dokonania przez Klienta wpłaty Kwoty Sprzedaży na rachunek inny niż wskazany w Potwierdzeniu Transakcji, o którym mowa w § 5 niniejszego Regulaminu.
 - Przelewy bankowe otrzymane przez TMS z kont bankowych, których Klient nie jest właścicielem będą przez TMS zwracane do nadawcy, po potrąceniu kosztów przelewu właściwych dla banku, z którego pieniądze będą zwracane.
 - Bezwzględny wymóg prawidłowego Rozliczenia Transakcji jest wskazanie prawidłowego Tytułu Przelewu. Jakakolwiek zmiana Tytułu Przelewu spowoduje opóźnienie realizacji Transakcji. W takim przypadku, Transakcja zostaje przekazana do obsługi manualnej.
 - TMS w celach informacyjnych publikuje na w Strefie Klienta numery Rachunków do Wpłat, wykorzystywanych do świadczenia Usługi.
 - W związku z obowiązującymi TMS limitami wysokości transakcji ustanowionymi przez instytucje finansowe współpracujące z TMS, Klient przyjmuje do wiadomości, że w związku z realizacją Transakcji TMS może wykonać Transakcję z pomocą więcej niż jednego przelewu.

LIMIT TRANSAKCYJNY

§ 7

- TMS może przyznać Limit Transakcyjny.
- Celem przyznania Limitu Transakcyjnego TMS może zażądać a Klient zobowiązany jest w szczególności dostarczyć następujące dokumenty:
 - zaudytowane sprawozdanie finansowe za ostatni zamknięty rok obrotowy;
 - sprawozdanie F01 za ostatni zakończony kwartał;
 - inne dokumenty, o ile TMS uzna je za konieczne.

- Klient zobowiązany jest do bieżąco aktualizowania dokumentów, do których dostarczenia został zobowiązany przez TMS zgodnie z ust. 2 powyżej.
- TMS zastrzega sobie jednostronne prawo przyznania, realizacji oraz wycofania Limitu Transakcyjnego.
- O Zmianie wysokości Limitu Transakcyjnego TMS poinformuje Klienta powiadomieniem przesłanym na adres e-mail Klienta wskazany do korespondencji.
- Klient zwalnia TMS z odpowiedzialności w sposób największy jaki dopuszczony jest przepisami prawa za przyznanie, realizację lub też wycofanie zgody na zawieranie Transakcji z wykorzystaniem Limitu Transakcyjnego.

WEWNĘTRZNA TRANSAKCYJA ZAMYKAJĄCA

§ 8

- W przypadkach:
 - braku zaksięgowania wpłaty Kwoty Sprzedaży na Rachunku do Wpłat w Dacie Transakcji lub
 - braku potwierdzenia przez Klienta warunków Transakcji, o której mowa w § 5 ust. 12 niniejszego Regulaminu,

TMS może od Transakcji odstąpić i zażąda tego co świadczyła oraz naprawienia szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania Klient w tym celu Klient upoważnia a TMS jest upoważniony do dokonania Wewnętrznej Transakcji Zamykającej.

- Wewnętrzna Transakcja Zamykająca, o której mowa w ust. 1 powyżej, zostanie zawarta po kursie wymiany wynikającym z wzoru: Fixing NBP dla Pary Walutowej wskazanej w Transakcji, obowiązujący w Dacie Transakcji skorygowany o marżę 5%.
- TMS poinformuje Klienta o wyniku zawartej Wewnętrznej Transakcji Zamykającej powiadomieniem przesłanym na adres e-mail Klienta wskazany do korespondencji. W przypadku, gdy w następstwie dokonania Wewnętrznej Transakcji Zamykającej, powstanie strata po stronie TMS, z tytułu różnicy kursowej pomiędzy ustalonym Kursem Wymiany a kursem wymiany dla danej Wewnętrznej Transakcji Zamykającej, Klient zobowiązany jest do pokrycia straty powstałej po stronie TMS w terminie 14 dni od dnia otrzymania powiadomienia o wyniku Wewnętrznej Transakcji Zamykającej. Powstałe zobowiązanie Klient powinien wpłacić na rachunek wskazany przez TMS w powiadomieniu. TMS jest upoważniony do dochodzenia szkody powstałej w związku z rozliczeniem Wewnętrznej Transakcji Zamykającej.

ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI

§ 9

- TMS nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie dyspozycji Klienta na skutek działania siły wyższej, w szczególności z powodu wystąpienia wad i uszkodzeń publicznej sieci łączności telefonicznej, jak również awarii systemów zasilania lub sprzętu komputerowego uniemożliwiających dostęp do zapisów księgowych.
- TMS nie ponosi jakiegokolwiek odpowiedzialności za finansowy wynik Transakcji, w szczególności za osiągnięcie spodziewanych korzyści przez Klienta.

3. Klient oświadcza ponadto, że:
 - a. Transakcje realizowane na podstawie niniejszego Regulaminu dokonywane są wyłącznie na podstawie własnych, niezależnych decyzji Klienta, na jego ryzyko, w oparciu o własne analizy celowości i zasadności wyboru rodzaju Transakcji i terminu jej zawarcia,
 - b. wszelkie informacje otrzymane od TMS (tak ustne jak i pisemne) nie są i nie będą przez Klienta uznane jako zapewnienie, rekomendacja lub gwarancja osiągnięcia spodziewanych rezultatów Transakcji,
 - c. uzyskał wszelkie przewidziane prawem zezwolenia i zgody na zawieranie Transakcji, na dowód czego złożył w TMS właściwe dokumenty,
 - d. środki pieniężne wykorzystywane przez Klienta dla potrzeb realizacji Transakcji stanowią jego własność i jest on w pełni upoważniony do dysponowania przedmiotowymi środkami,
 - e. środki objęte Transakcją nie pochodzą z przestępstwa lub nielegalnego źródła.

OPLATY I PROWIZJE

§ 10

1. Za świadczone na podstawie Umowy Ramowej i Regulaminu Usługi, TMS Brokers pobiera opłaty i prowizje określone w Tabeli Opłat i Prowizji.
2. Tabela Opłat i Prowizji jest ustalana Zarządzeniem Prezesa Zarządu TMS.
3. W przypadkach przewidzianych w Tabeli Opłat i Prowizji, opłaty za Transakcje naliczane są w chwili zawarcia Transakcji i pobierane przez TMS nie później niż w dniu Rozliczenia Transakcji. Dla zabezpieczenia roszczeń TMS o prowizję i opłaty, o których mowa w ust. 1 powyżej stosuje się odpowiednio przepisy Ustawy i ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny.
4. TMS Brokers może dopuścić negocjowanie opłat i prowizji określonych w Tabeli Opłat i Prowizji.
5. W związku z wykonaniem dodatkowych zadań zleconych przez Klienta, Klient będzie ponosił koszty przesyłek kurierskich, opłat pocztowych i innych opłat manipulacyjnych, związanych z przesyłaniem dokumentów, raportów lub innej korespondencji przekazywanej na wniosek Klienta,
6. TMS Brokers może jednostronnie obniżać wysokość stawek określonych w Tabeli Opłat i Prowizji albo zawieszać ich pobieranie. Obniżenie lub zawieszenie opłat i prowizji w trybie wskazanym powyżej lub zmiana innych informacji zawartych w Tabeli Opłat i Prowizji nie związanych z wysokością opłat i prowizji nie stanowi zmiany warunków Umowy Ramowej.

KORESPONDENCJA Z KLIENTEM

§ 11

1. TMS wysyła Klientowi wszelką korespondencję, na adres wskazany przez Klienta. Za wysłanie korespondencji Tabela Opłat i Prowizji może przewidywać opłaty.
2. O ile inaczej nie wynika z Regulaminu, korespondencja

przekazywana jest według dyspozycji Klienta, w sposób określony w Umowie, tj.:

- a. pocztą lub kurierem na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta, lub
 - b. pocztą elektroniczną na podany adres poczty elektronicznej, lub
 - c. w inny sposób uzgodniony z Klientem,
- z zastrzeżeniem, że TMS, niezależnie od dyspozycji Klienta, ma w każdym przypadku prawo przekazywać korespondencję w sposób określony w ust. 1 powyżej.
3. TMS nie ponosi odpowiedzialności za zagubienie wysłanej korespondencji, jak również za opóźnienia w jej doręczeniu z przyczyn, za które nie odpowiada.
 4. Korespondencję wysyłąną przez TMS listem poleconym uważa się za doręczoną po upływie 14 dni kalendarzowych od dnia wysłania, jeśli została wysłana listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru oraz TMS otrzymał informację o doręczeniu lub próbie doręczenia listu do miejsca wskazanego jako adres korespondencyjny Klienta.
 5. Korespondencję wysyłąną przez TMS za pośrednictwem kuriera uważa się za doręczoną po upływie 3 Dni Roboczych od dnia wysłania, jeśli została wysłana za zwrotnym potwierdzeniem odbioru oraz TMS otrzymał informację o doręczeniu lub dwukrotnej próbie doręczenia listu, dokonanej w przeciągu 5 Dni Roboczych, do miejsca wskazanego jako adres korespondencyjny Klienta.
 6. Korespondencję wysyłąną przez TMS pocztą elektroniczną uważa się za doręczoną z chwilą dostarczenia, jeśli została wysłana na ostatnio wskazany przez Klienta adres e-mail.

ZMIANY REGULAMINU

§ 12

1. TMS zastrzega sobie prawo dokonywania zmian w Regulaminie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - a. wprowadzenie nowych lub zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez TMS na podstawie niniejszego Regulaminu;
 - b. zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń organów władzy i administracji publicznej wpływających na usługi świadczone przez TMS na podstawie niniejszego Regulaminu;
 - c. dostosowanie produktów i usług świadczonych przez TMS na podstawie niniejszego Regulaminu do warunków rynkowych;
 - d. dostosowanie produktów i usług do zmian wprowadzanych w funkcjonującym w TMS systemie informatycznym wpływającą na usługi świadczone przez TMS na podstawie niniejszego Regulaminu;
 - e. rozszerzenie lub zmianę funkcjonalności usług świadczonych przez TMS na podstawie niniejszego Regulaminu;
 - f. identyfikację nowych ryzyk w prowadzonej działalności.
2. Informacja o dokonaniu zmian w Regulaminie przekazywana

Strona 7 z 11

KIPRU20190625

Dom Maklerski TMS Brokers SA, Złote Tarasy (Budynek Skylight), ul. Złota 59, 00-120 Warszawa
tel. [22] 27 66 200, fax [22] 27 66 202, dommaklerski@tms.pl, www.tms.pl

Dom Maklerski TMS Brokers SA, podlega Komisji Nadzoru Finansowego. Spółka zarejestrowana przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000204776
Kapitał zakładowy: 3.537.560 zł, kapitał wpłacony: 3.537.560 zł, NIP: 526-27-59-131, REGON: 015715078

jest przez TMS w jeden ze sposobów określonych w § 11 ust. 2 niniejszego Regulaminu. Postanowienia § 11. ust. 3 – 6 Regulaminu stosuje się odpowiednio.

3. Oświadczenia TMS o zmianie Regulaminu mogą być przekazywane w postaci elektronicznej, na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta. Podanie przez Klienta adresu poczty elektronicznej uważa się za wyrażenie zgody na otrzymywanie w/w oświadczenia drogą elektroniczną. W przypadku poinformowania Klienta o zmianach dokonanych w Regulaminie drogą elektroniczną TMS nie jest zobowiązany do przekazywania przedmiotowych informacji w sposób inny niż wskazany w § 11 ust. 2 niniejszego Regulaminu. Treść nowego brzmienia Regulaminu udostępniana będzie również w Strefie Klienta, na stronach internetowych TMS oraz w siedzibie TMS nie później niż w dniu przekazania informacji w trybie wskazanym w ustępie poprzednim.
4. Postanowienia Regulaminu w brzmieniu zawierającym dokonane zmiany będą wiążące dla Klienta, o ile w terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o ich dokonaniu w sposób, o którym mowa w ust. 2 lub 3, TMS nie otrzyma pisemnego wypowiedzenia przez Klienta Umowy Ramowej w trybie określonym w Umowie. Brak otrzymania wypowiedzenia Umowy Ramowej w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim oznacza, że Klient akceptuje postanowienia Regulaminu w nowym brzmieniu.
5. Zmiana Regulaminu dokonana w czasie trwania Umowy Ramowej nie oznacza wypowiedzenia Umowy Ramowej.
6. Korekta oczywistych omyłek pisarskich nie stanowi zmiany Regulaminu.
7. Do zmian Tabeli Oplat i Prowizji w przypadkach innych, niż wskazane w § 11 ust. 6 Regulaminu, w tym w szczególności w przypadku podwyższenia przez TMS wysokości opłat i prowizji, postanowienia dotyczące zmian Regulaminu określone powyżej stosuje się odpowiednio.

TRANSFER ŚRODKÓW PIENIĘŻNYCH

§ 13

1. W przypadku Transferu środków pieniężnych w dowolnej walucie, wysyłanych lub otrzymywanych przez TMS działającego jako dostawcę usług płatniczych, TMS zapewnia, by Transferowi środków pieniężnych towarzyszyły następujące informacje o Klientcie:
 - a. nazwisko bądź nazwa Klienta;
 - b. numer rachunku Klienta;
 - c. adres Klienta lub numer urzędowego dokumentu osobistego Klienta lub numer identyfikacyjny Klienta lub data i miejsce urodzenia Klienta.
2. TMS zapewnia, by Transferowi środków pieniężnych towarzyszyły następujące informacje o Odbiorcy:
 - a. nazwisko bądź nazwa Odbiorcy;
 - b. numer rachunku Odbiorcy.

POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

§ 14

1. Klient może złożyć reklamację, przez którą należy rozumieć każde wystąpienie kierowane do TMS przez Klienta, odnoszące się do jego zastrzeżeń dotyczących Usługi, w tym

praw i obowiązków wynikających z Ustawy.

2. Reklamacje Klientów mogą być składane w następujących formach:
 - a. wysłanie wiadomości za pośrednictwem formularza zamieszczonego pod adresem: <https://www.tms.pl/formularz-reklamacyjny>
 - b. wysłanie wiadomości email za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres skargi@tms.pl (reklamacje złożone na inne adresy pozostaną bez rozpatrzenia),
 - c. pisemnie na adres pocztowy: Dom Maklerski TMS Brokers S.A. ul. Złota 59, 00-120 Warszawa,
 - d. osobiście w godzinach pracy TMS, ul. Złota 59, 00-120 Warszawa, pisemnie lub ustnie do protokołu;
 - e. telefonicznie w godzinach pracy TMS pod numerem telefonu wskazanym w § 17 niniejszego Regulaminu.
3. TMS przyjmuje reklamacje od Klientów, a także osób, które reprezentują Klientów, niezależnie czy posiadają one pełnomocnictwo. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bezpośrednio Klientowi.
4. Reklamacja powinna:
 - a. być złożona niezwłocznie po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego jej rozpatrzenia,
 - b. zawierać następujące dane:
 - i. imię i nazwisko osoby składającej reklamację;
 - ii. imię i nazwisko lub firma Klienta;
 - iii. numer identyfikacyjny Klienta;
 - iv. w przypadku Zleceń Oczekujących i Transakcji – numery tych Zleceń Oczekujących i Transakcji;
 - v. w przypadku realizacji wpłaty lub wypłaty – wskazanie numeru dyspozycji wpłaty lub wypłaty;
 - vi. opis czynności wraz z określeniem, jakie czynności Klient uważa za wykonane niezgodnie z jego dyspozycją, Umową Ramową lub Regulaminem,
 - c. wyczerpująco opisywać przedmiot reklamacji (między innymi wskazywać czy reklamacja dotyczy zawarcia Transakcji, Rozliczenia Transakcji, Rozliczenia Netto Transakcji), wskazywać reklamowany okres i okoliczności uzasadniające reklamację,
 - d. zawierać jednoznaczne określenie oczekiwań Klienta dotyczących sposobu załatwienia reklamacji.
5. W przypadku gdy reklamacje nie spełniają kryteriów wskazanych w ust. 4 powyżej, TMS wzywa Klienta do jej uzupełnienia. Jeśli Klient nie dostarczy wymaganych danych w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od takiego wezwania, reklamację pozostawia się bez rozpatrzenia.
6. Roszczenia Klienta mogą dotyczyć wyłącznie poniesionych strat materialnych. Przedmiotem roszczeń nie mogą być straty moralne lub utracone korzyści – takie roszczenia mogą być rozstrzygnięte tylko przed sądem.
7. Klient musi mieć świadomość, że złożenie reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne rozpatrzenia reklamacji przez TMS.
8. Na pisemne życzenie Klienta, TMS przesyła potwierdzenie otrzymania reklamacji, w sposób wskazany przez Klienta.
9. TMS zobowiązany jest ustosunkować się do złożonej reklamacji w terminie 15 dni roboczych 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, o którym mowa w ust. 9 powyżej, TMS w informacji przekazywanej Klientowi, który wystąpił z reklamacją:
 - a. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - b. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy;
 - c. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
 11. Jeżeli z treści reklamacji nie można ustalić jej przedmiotu, TMS wzywa Klienta 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 może zwrócić się do Klienta o przedstawienie uzupełniających informacji i dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
 13. TMS udziela odpowiedzi na reklamację lub wysyła wezwanie do uzupełnienia reklamacji, o którym mowa w ust. 12 powyżej w formie pisemnej, listem poleconym lub za pośrednictwem kuriera na adres wskazany w Karcie Danych Klienta lub, na wniosek Klienta, na innym trwałym nośniku informacji.
 14. Wniosek, o którym mowa w ust. 13 powyżej, powinien być złożony w formie pisemnej, telefonicznej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej.
 15. Klient jest zobowiązany do współpracy z TMS podczas procesu rozpatrywania reklamacji oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody. Brak współpracy może spowodować rozstrzygnięcie reklamacji w oparciu o dane, którymi TMS dysponuje, oraz nieść ze sobą dalsze skutki, polegające w szczególności na przyczynieniu się Klienta do powstania lub zwiększenia szkody.
 16. Od decyzji TMS przysługuje Klientowi prawo odwołania. Dla odwołania obowiązuje tryb i terminy tożsame dla reklamacji. W przypadku utrzymania decyzji odmownej w wyniku złożonego przez Klienta odwołania, TMS zastrzega, że nie będzie rozpatrywał kolejnych odwołań Klienta, chyba że Klient ujawni nowe fakty, które dadzą podstawę do zmiany dotychczasowego stanowiska TMS. Odwołanie Klienta rozpatrywane jest przez osobę inną niż osoba, która zajmowała się rozpatrywaniem reklamacji.
 17. Odpowiedź na reklamację zawiera w szczególności: uzasadnienie faktyczne i prawne, wyczerpującą informację na temat stanowiska TMS w sprawie zastrzeżeń, imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi w imieniu TMS oraz jej stanowisko służbowe, określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane (nie dłuższy niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi). W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji Klienta, odpowiedź TMS zawiera również pouczenie o możliwości odwołania, informację o możliwości skorzystania z instytucji mediacji lub arbitrażu, informację dotyczącą możliwości wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego, pouczenie o możliwości wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego
 18. TMS przewiduje możliwość pozasądowego rozwiązania sporu z Klientem, tj. w drodze mediacji lub arbitrażu.
 19. W przypadku sporu z osobami fizycznymi, TMS wskazuje Rzecznika Finansowego jako właściwy podmiot do pozasądowego rozwiązywania sporów z osobami fizycznymi. Strona internetowa Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl/>
 20. TMS zastrzega sobie prawo do oceny korespondencji nadesłanej przez Klienta. W przypadku gdy TMS oceni, że przesłana korespondencja nie spełnia wymogów wskazanych dla reklamacji, taka korespondencja zostanie uznana za zapytanie lub uwagę i nie będzie rozpatrywana w trybie zarezerwowanym dla reklamacji.
 21. Przed podjęciem jakichkolwiek czynności w zakresie pozasądowego rozwiązania sporu Klient powinien skonsultować wybór sądu arbitrażowego lub mediatora z TMS.
 22. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji:
 - a. Klientowi przysługuje odwołanie zgodnie z ust. 16 powyżej,
 - 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. Sądem właściwym do rozpatrzenia sprawy jest sąd właściwy miejscowo dla siedziby TMS.
 23. W odniesieniu do klientów, którzy nie zawarli umowy z TMS, informacje, dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji takie jak:
 - a. miejsce i formę złożenia reklamacji;
 - b. termin rozpatrzenia reklamacji;
 - c. sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji,TMS dostarczy w ciągu 7 dni od dnia, w którym nastąpiło zgłoszenie roszczeń klienta.
 24. Użytkownik może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Dostawcy, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Uprawnienie to przysługuje także osobom fizycznym, osobom prawnym oraz jednostkom organizacyjnym niebędącymi osobami prawnymi, którym ustawa przyznaje zdolność prawną, którym odmówiono świadczenia usług płatniczych, oraz organizacjom konsumenckim.
 25. TMS udzielając odpowiedzi na skargę dotyczącą sporu o charakterze cywilnoprawnym, informuje skarżącego o pozasądowych procedurach rozstrzygania sporów, w tym wskazuje właściwe sądy polubowne.

ZABEZPIECZENIE HASŁA

§ 15

1. Użytkownik jest zobowiązany do przechowywania loginu do Strefy Klienta oraz Hasła SMS w bezpiecznym miejscu oraz nieudostępniania go osobom trzecim.
2. W przypadku utraty lub kradzieży danych wskazanych w ust. 1 powyżej, Użytkownik jest zobowiązany niezwłocznie poinformować o tym TMS z wykorzystaniem kanałów komunikacji wskazanych w niniejszym Regulaminie. W treści

powiadomienia Użytkownik powinien wskazać, które dane zostały utracone bądź skradzione.

- Po otrzymaniu powiadomienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, TMS podejmuje czynności mające na celu ochronę danych wskazanych w ust. 1 powyżej. O nowych danych Użytkownik jest informowany w bezpieczny sposób, z wykorzystaniem danych kontaktowych Użytkownik znanych TMS, z uwzględnieniem zaistniałych okoliczności.

WYMOGI TECHNOLOGICZNE

§ 16

- W celu prawidłowego korzystania z Usługi wymagane są:
 - urządzenia telekomunikacyjne umożliwiające korzystanie z sieci telekomunikacyjnej wyposażone w aktywną kartę SIM,
 - system operacyjny np. Windows, Mac OS lub Linux posiadające środowisko graficzne z dostępem do sieci Internet,
 - przeglądarka internetowa obsługująca m.in. szyfrowane połączenia SSL, aplikacje JavaScript i pliki cookie oraz czynne i prawidłowo skonfigurowane konto poczty elektronicznej,
 - program umożliwiający otwieranie plików w formacie PDF w celu odczytania dokumentów przesyłanych na adres poczty elektronicznej Klienta.
- W związku ze zmianami technologicznymi może dojść do zmiany ww. wymagań technologicznych. W szczególności w miejsce dotychczasowego oprogramowania mogą wejść jego wyższe lub zaktualizowane wersje. Zmiana w zakresie ww. wymogów nie jest traktowana jak zmiana Regulaminu.

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 17

TMS ma prawo odmówić zawarcia Transakcji bez podania przyczyny.

§ 18

- Wszelkie zawiadomienia dokonywane między TMS i Klientem, wynikające lub związane z Umową Ramową i Regulaminem, będą dokonywane na zasadach i na adresy wskazane w Karcie Danych Klienta.
- Każda ze Stron zobowiązana jest, w przypadku zmiany adresów, numerów telefonów wskazanych w Umowie Ramowej lub załącznikach do niej, poinformować o tym drugą Stronę w terminie nie krótszym niż 5 Dni Roboczych przez zmianą.

§ 19

Klient może przenieść prawa wynikające z Umowy Ramowej wyłącznie za uprzednią pisemną zgodą TMS.

§ 20

- Dane punktu kontaktowego właściwe dla świadczenia usług płatniczych przez TMS zostały umieszczone pod adresem: <https://www.tms.pl/kip-punkt-kontaktowy>.
- Osoba wskazana jako punkt kontaktowy oraz podlegli jej pracownicy odpowiedniego departamentu w TMS są odpowiedzialni za pomoc Klientom w przypadku wykrycia oszustw oraz problemów technicznych w związku z prowadzoną działalnością dotyczącą świadczonych usług płatniczych. O wszelkich podejrzeniach oszustw oraz wykrytych problemach technicznych Klienti informowani są bezpośrednio na adres e-mail i/lub adres telefoniczny podane w Karcie Danych Klienta.

§ 21

TMS przechowuje dokumenty związane ze świadczeniem usług płatniczych przez okres co najmniej 5 lat od dnia ich wytworzenia lub otrzymania.

§ 22

- Usługi świadczone przez TMS na podstawie Umowy Ramowej i Regulaminu podlegają interpretacji według prawa polskiego.
- W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie i Umowie Ramowej zastosowanie znajdują przepisy prawa polskiego, w tym przepisy Ustawy.
- Klient przyjmuje do wiadomości, że jakiegokolwiek naruszenie obowiązujących przepisów prawa lub uzasadnione podejrzenie takiego naruszenia mogą zostać ujawnione przez TMS odpowiednim organom, w tym organom ścigania.
- Środki pieniężne otrzymywane przez TMS działającą jako instytucja płatnicza w związku ze świadczeniem usług płatniczych nie stanowią depozytu ani innych środków pieniężnych podlegających zwrotowi w rozumieniu art. 726 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny.
- Wszelkie spory pomiędzy Stronami Umowy Ramowej będą rozstrzygane polubownie w drodze negocjacji między Stronami, a po wyczerpaniu możliwości takiego rozwiązania, także w drodze mediacji, postępowania arbitrażowego lub przez sąd powszechny właściwy dla siedziby pozwanego lub właściwy ze względu na miejsce wykonania Umowy Ramowej.
- Informacja w zakresie podmiotów uprawnionych do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ustawy z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich, sposobu i trybu uzyskania szczegółowych informacji o zasadach rozwiązywania sporu przez podmiot uprawniony do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w rozumieniu ww. ustawy stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszego Regulaminu.

§ 23

Regulamin obowiązuje od dnia 25 czerwca 2019 roku.

Załącznik nr 1 do Regulaminu

INFORMACJA O PODMIOTACH UPRAWNIONYCH DO PROWADZENIA POSTĘPOWANIA W SPRAWIE POZASĄDOWEGO ROZWIĄZYWANIA SPORÓW KONSUMENCKICH

Podmioty uprawnione do prowadzenia postępowania w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich w zakresie objętym niniejszym Regulaminem:

1) Rzecznik Finansowy

Siedziba: Al. Jerozolimskie 87, 02-001 Warszawa

Adres strony internetowej: rf.gov.pl/polubowne

Wysokość i rodzaj pobieranej opłaty: 50 złotych, w szczególnie uzasadnionych przypadkach klient może zostać zwolniony z obowiązku uiszczenia opłaty

Rodzaje sporów: spory pomiędzy: a) osobami fizycznymi a przedsiębiorcami będącymi podmiotami rynku finansowego w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym b) osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą (przedsiębiorca) a przedsiębiorcami będącymi podmiotami rynku finansowego w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym

Kategorie sporów: spory pomiędzy klientami podmiotów rynku finansowego w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o Rzeczniku Finansowym oraz podmiotami rynku finansowego

2) Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego

Siedziba: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa

Adres strony internetowej: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny

Wysokość i rodzaj pobieranej opłaty: postępowanie mediacyjne - 50 zł, uproszczone postępowanie arbitrażowe - 150 zł; opłata wstępna (za dostęp do postępowania)

Rodzaje sporów: spory pomiędzy uczestnikami rynku finansowego, w szczególności spory wynikające ze stosunków umownych między podmiotami podlegającymi nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego, a odbiorcami usług finansowych świadczonych przez te podmioty

Kategorie sporów: spory z zakresu sektora rynku bankowego (banki, pośrednicy kredytowi), ubezpieczeniowego (zakłady ubezpieczeń, pośrednicy ubezpieczeniowi), kapitałowego (domy maklerskie, towarzystwa funduszy inwestycyjnych), SKOKi, OFE, etc.