opera.pl

Opera Dom Maklerski spółka z o.o.

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUG PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ NABYCIA LUB ZBYCIA TYTUŁÓW UCZESTNICTWA PRZEZ OPERA DOM MAKLERSKI SP. Z O.O.

Warszawa, listopad 2018

SPIS TREŚCI

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE 2

II. TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY 3

III. TRYB I WARUNKI UDZIELANIA PEŁNOMOCNICTW 7

IV. ZAKRES I SPOSÓB WYKONYWANIA USŁUGI PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ NABYCIA LUB ZBYCIA TYTUŁÓW UCZESTNICTWA..... 7

V. OPŁATY I PROWIZJE 8

VI. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI DOMU MAKLERSKIEGO ZA SZKODY POWSTAŁE WSKUTEK NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA PRZEZ DOM MAKLERSKI UMOWY 9

VII. ZASADY POWIERZENIA PRZEZ DOM MAKLERSKI PODMIOTOWI TRZECIEMU POSZCZEGÓLNYCH CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PRZYJMOWANIEM LUB PRZEKAZYWANIEM ZLECEŃ NABYCIA LUB ZBYCIA TYTUŁÓW UCZESTNICTWA 9

VIII. SPOSÓB I TRYB ORAZ TERMINY PRZEKAZYWANIA KLIENTOWI INFORMACJI DOTYCZĄCEJ ŚWIADCZONEJ NA JEGO RZECZ USŁUGI. 9

IX. ROZPATRYWANIE SKARG 10

X. TRYB WPROWADZANIA ZMIAN DO REGULAMINU ORAZ UMOWY 11

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE 11

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

§ 1.

1. Regulamin świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa przez Opera Dom Maklerski sp. z o.o. jest integralną częścią umowy o świadczenie usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa i określa warunki oraz tryb zawierania tej umowy i realizacji usługi.
2. W rozumieniu niniejszego Regulaminu:

DM/Dom Maklerski	oznacza Opera Dom Maklerski spółka z ograniczoną odpowiedzialnością;
Instrumenty finansowe	oznacza instrumenty finansowe, o których mowa w art. 2 ust. 1 Ustawy;
Klient	oznacza osobę fizyczną mającą pełną zdolność do czynności prawnych, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która zawarła lub która zamierza zawrzeć Umowę z Domem Maklerskim, będącą rezydentem lub nierezydentem w rozumieniu ustawy Prawo dewizowe;
Klient Detaliczny	oznacza Klienta, który jest klientem detalicznym w rozumieniu art. 3 pkt 39 c) Ustawy;
Klient Profesjonalny	oznacza Klienta, który jest klientem profesjonalnym w rozumieniu art. 3 pkt 39 b) Ustawy;
Regulamin	oznacza Regulamin świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa przez Dom Maklerski;
Rozporządzenie	oznacza rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 30 maja 2018 r. w sprawie trybu i warunków postępowania firm inwestycyjnych, banków, o których mowa w art. 70 ust. 2 ustawy o obrocie instrumentami finansowymi, oraz banków powierniczych;
Tytuły uczestnictwa	oznacza instrumenty finansowe, o których mowa w art. 32 ust. 2 Ustawy o funduszach inwestycyjnych;
Umowa	oznacza umowę o świadczenie usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia tytułów uczestnictwa;
Ustawa	oznacza ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi;
Ustawa o funduszach inwestycyjnych	oznacza ustawę z dnia 27 maja 2004 r. o funduszach inwestycyjnych i zarządzaniu alternatywnymi funduszami inwestycyjnymi;
Zlecenie	oznacza złożone przez Klienta zlecenie nabycia lub zbycia tytułów

	uczestnictwa lub oświadczenie woli Klienta wywołujące równoważne skutki, którego przedmiotem są tytuły uczestnictwa.

3. Na podstawie Regulaminu Dom Maklerski świadczy usługę zarówno dla Klientów Detalicznych, jak i dla Klientów Profesjonalnych.
4. Pojęcia niezdefiniowane w Regulaminie, a posiadające definicje ustawowe lub zdefiniowane w aktach wykonawczych do ustaw mają znaczenia nadane im w danej ustawie lub akcie wykonawczym.

§ 2.

1. Dom Maklerski prowadzi działalność maklerską na podstawie zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego, jest podmiotem nadzorowanym i świadczy usługi zgodnie z przepisami prawa oraz regulacjami obowiązującymi na danym rynku do danych Instrumentów finansowych.
2. Dom Maklerski jest uczestnikiem obowiązkowego systemu rekompensat prowadzonego przez KDPW.
3. Dom Maklerski zapewnia Klientom zachowanie tajemnicy zawodowej, w granicach określonych odrębnymi przepisami.
4. Korespondencja między Domem Maklerskim a Klientem prowadzona jest w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, chyba że Umowa stanowi inaczej.

§ 3.

Dom Maklerski może odmówić zawarcia Umowy ze względu na bezpieczeństwo obrotu gdy Klient nie daje rękojmi należytego wywiązywania się z postanowień Umowy oraz w przypadku gdy:

a. rozwiązanie wcześniej zawartej z Klientem umowy nastąpiło z przyczyn leżących po stronie Klienta,
b. istnieje uzasadnione podejrzenie co do autentyczności dokumentów, którymi Klient się posługuje w związku z zamiarem zawarcia Umowy.

II. TRYB I WARUNKI ZAWIERANIA UMOWY

§ 4.

1. Usługa przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa świadczona jest na podstawie Regulaminu i Umowy zawartej w formie pisemnej, a w przypadku Umowy zawieranej z Klientem Detalicznym na podstawie Umowy zawartej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku, gdy Dom Maklerski działa za pośrednictwem agenta firmy inwestycyjnej, agent Domu Maklerskiego może przyjmować oświadczenia woli lub wiedzy w związku z wykonywaniem czynności związanych z zawieraniem, zmianą i rozwiązywaniem Umowy, a także umożliwiających jej realizację.

§ 5.

1. Przed zawarciem Umowy z Klientem Detalicznym Dom Maklerski przekazuje mu w formie pisemnej lub przy użycia innego trwałego nośnika informacji, szczegółowe informacje dotyczące

Domu Maklerskiego oraz usługi, która ma być świadczona na podstawie Umowy. Informacje, o których mowa w zdaniu poprzednim, zawierają w szczególności:

a. firmę pod którą działa Dom Maklerski;
b. dane pozwalające na bezpośredni kontakt klienta z Domem Maklerskim;
c. wskazanie języków, w których klient może kontaktować się z Domem Maklerskim i w których sporządzane będą dokumenty oraz przekazywane informacje;
d. sposoby komunikowania się klienta z Domem Maklerskim, w tym sposoby przekazywania zleceń;
e. oświadczenie potwierdzające, że Dom Maklerski posiada zezwolenie oraz nazwę organu nadzoru, który udzielił mu zezwolenia na prowadzenie działalności maklerskiej;
f. skrócony opis działań podejmowanych przez Dom Maklerski w celu zapewnienia ochrony instrumentów finansowych i środków pieniężnych klienta, w tym podstawowe informacje dotyczące systemów gwarantujących bezpieczeństwo aktywów klientów Domu Maklerskiego;
g. wskazanie szczegółowych zasad świadczenia usługi maklerskiej, na podstawie zawieranej umowy;
h. informację, czy Dom Maklerski działa za pośrednictwem agenta firmy inwestycyjnej;
i. wskazanie podstawowych zasad wnoszenia i załatwiania przez Dom Maklerski skarg klientów składanych w związku ze świadczonymi przezeń usługami maklerskimi;
j. wskazanie podstawowych zasad postępowania Domu Maklerskiego w przypadku powstania konfliktu interesów oraz informację, że na żądanie klienta przekazane mogą mu zostać, przy użyciu trwałego nośnika informacji lub za pośrednictwem strony internetowej Domu Maklerskiego, szczegółowe informacje dotyczące tych zasad;
k. wskazanie zakresu, częstotliwości i terminów raportów ze świadczenia usługi maklerskiej, która ma być świadczona na podstawie zawieranej umowy, przekazywanych klientowi przez Dom Maklerski;
l. wskazanie kosztów i opłat związanych z usługami maklerskimi świadczonymi przez Dom Maklerski.

2. Dom Maklerski przedstawia Klientowi ogólny opis Tytułów uczestnictwa oraz ryzyka związanego z inwestowaniem w te Tytuły uczestnictwa.
3. W zawiązku z zawarciem Umowy Dom Maklerski informuje Klienta, że została mu przyznana kategoria Klienta Detalicznego lub Klienta Profesjonalnego.
4. Przed zawarciem Umowy z Klientem Profesjonalnym, Dom Maklerski informuje go o:
   a. zasadach traktowania przez Dom Maklerski Klientów Profesjonalnych;
   b. możliwości traktowania go jak Klienta Detalicznego.
5. Dom Maklerski na pisemne żądanie podmiotu innego niż określony w art. 3 pkt 39b lit. a-m Ustawy i w zakresie określonym w takim żądaniu może uznać go za Klienta Profesjonalnego, pod warunkiem, że spełnia on co najmniej dwa z wymogów określonych w § 5 ust. 1 Rozporządzenia. Dom Maklerski przed zawarciem Umowy informuje Klienta o zasadach traktowania przez Dom Maklerski Klientów Profesjonalnych. Warunkiem uwzględnienia przez Dom Maklerski powyższego żądania jest złożenie przez Klienta pisemnego oświadczenia o znajomości zasad traktowania przez Dom Maklerski Klientów Profesjonalnych i o skutkach traktowania go jako Klienta Profesjonalnego.
6. Przed zawarciem umowy Dom Maklerski zwraca się również do Klienta o przedstawienie podstawowych informacji dotyczących poziomu wiedzy Klienta o inwestowaniu w zakresie Instrumentów finansowych oraz doświadczenia inwestycyjnego, niezbędnych do dokonania oceny, czy Instrument finansowy będący przedmiotem usługi maklerskiej lub usługa maklerska, która ma być świadczona na podstawie zawieranej umowy, są odpowiednie dla danego Klienta, biorąc pod uwagę jego indywidualną sytuację.
7. W przypadku Klienta Profesjonalnego Dom Maklerski może nie zwracać się o przedstawienie informacji wymienionych w ust. 6.
8. Jeżeli w wyniku badania odpowiedniości usługi lub Tytułu uczestnictwa Dom Maklerski uzna, że dana usługa maklerska lub Tytuł uczestnictwa są dla Klienta nieodpowiednie, Dom Maklerski

ostrzega Klienta o powyższym. Analogicznie czyni w przypadku gdy informacje przedstawione przez Klienta okażą się niewystarczające lub Klient odmówi dostarczenia informacji dla dokonania oceny odpowiedniości usługi, która ma być świadczona na podstawie Umowy lub Tytułu uczestnictwa. W obu przypadkach, opisanych w powyższych zdaniach, Dom Maklerski będzie świadczył wybraną przez Klienta usługę lub zrealizuje zamierzoną przez Klienta transakcję, o ile Klient złoży Domowi Maklerskiemu oświadczenie, że pomimo ich nieodpowiedniości jego wolą jest świadczenie danej usługi lub realizacja transakcji.

9. W razie powzięcia przez Dom Maklerski wątpliwości, w trakcie trwania Umowy, czy dana usługa maklerska lub Tytuł uczestnictwa pozostają nadal odpowiednie dla Klienta, Dom Maklerski może wystąpić z żądaniem przedstawienia przez Klienta informacji niezbędnych do przeprowadzenia oceny, o której mowa w ust. 6.
10. Informacje, o których mowa w ust. 6, powinny zostać przedstawione Domowi Maklerskiemu bezpośrednio przez Klienta będącego osobą fizyczną, a w przypadku Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną - przez osoby uprawnione do jej reprezentacji. Informacje dotyczące poziomu wiedzy i doświadczenia inwestycyjnego Klienta nie mogą zostać złożone przez pełnomocnika.

§ 6.

Przed zawarciem Umowy Dom Maklerski stosuje środki bezpieczeństwa finansowego w rozumieniu przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu. środki przewidziane w celu wymiany informacji dla celów podatkowych na podstawie umowy między Rządem Rzeczypospolitej Polskiej a Rządem Stanów Zjednoczonych Ameryki w sprawie poprawy wypełniania międzynarodowych obowiązków podatkowych oraz wdrożenia ustawodawstwa FACTA, oraz środki przewidziane w ustawie z dnia 9 marca 2017 r. o wymianie informacji podatkowych z innymi państwami.

§ 7.

1. Dom Maklerski przed zawarciem Umowy z Klientem Detalicznym przekazuje mu pisemnie lub za pomocą innego Trwałego nośnika informacji informacje dotyczące stosowanej polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta.
2. Dom Maklerski informuje Klienta o istotnych zmianach polityki działania w najlepiej pojętym interesie Klienta w takim terminie, aby Klient mógł wypowiedzieć Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia, a rozwiązanie Umowy nastąpiło przed dniem wejścia w życie zmian.
3. Dom Maklerski jest obowiązany do uzyskania uprzedniej zgody Klienta na politykę działania w najlepszym interesie Klienta oraz na jej istotne zmiany.
4. Dom Maklerski zobowiązuje się wobec Klienta do świadczenia usługi będącej przedmiotem Umowy, zgodnie z najlepiej pojętym interesem Klienta.

§ 8.

1. Przed zawarciem Umowy Dom Maklerski bada, czy istnieje konflikt interesów, na skutek którego mogłoby powstać ryzyko naruszenia interesów Klienta.
2. W sytuacji gdy Dom Maklerski stwierdzi istnienie okoliczności powodujących lub mogących spowodować powstanie konfliktu interesów, przekazuje Klientowi, przy użyciu trwałego nośnika informacji, wszelkie informacje konieczne do podjęcia przez Klienta decyzji o zawarciu Umowy.
3. W sytuacji, o której mowa w ust. 2, Umowa może być zawarta wyłącznie pod warunkiem, że Klient potwierdzi otrzymanie informacji, o której mowa w ust. 2 oraz potwierdzi wolę zawarcia Umowy.
4. Dom Maklerski w ramach obowiązku działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, zarządza potencjalnymi konfliktami interesów przez eliminowanie wszelkich okoliczności mogących

spowodować powstanie konfliktu interesów. W razie wystąpienia konfliktu interesów po zawarciu Umowy Dom Maklerski niezwłocznie informuje Klienta o wystąpieniu konfliktu interesów oraz powstrzymuje się od realizacji zawartej Umowy do czasu otrzymania oświadczenia Klienta o woli jej kontynuacji albo jej rozwiązania.

§ 9.

1. W celu zawarcia umowy, Klient będący osobą prawną bądź jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej jest zobowiązany wykazać za pomocą właściwych dokumentów następujące dane:
   a. nazwę (firmę) Klienta,
   b. formę organizacyjno-prawną,
   c. numer Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) albo numer innego właściwego rejestru,
   d. siedzibę i adres Klienta,
   e. sposób reprezentacji Klienta,
   f. informację o numerze identyfikacji podatkowej (NIP) i właściwości urzędu skarbowego,
   g. informację o numerze REGON (o ile taki numer posiada),
   h. dane, o których mowa w ust. 2 lit. a) - c) osób reprezentujących Klienta,
   i. inne dokumenty, jeżeli obowiązek taki wynika z odrębnych przepisów,
   j. oświadczenie o statusie rezydenta lub nierezydenta.
2. W celu zawarcia umowy, Klient będący osobą fizyczną jest zobowiązany wykazać za pomocą właściwych dokumentów następujące dane:
   a. imię i nazwisko,
   b. serię i numer dokumentu tożsamości,
   c. PESEL lub data urodzenia w przypadku osoby nieposiadającej PESEL,
   d. nazwa dokumentu stwierdzającego tożsamość cudzoziemca lub kod kraju w przypadku przedstawienia paszportu,
   e. obywatelstwo,
   f. adres zameldowania oraz adres do korespondencji, jeżeli jest inny niż adres zameldowania;
   g. informację o numerze identyfikacji podatkowej (NIP) i właściwości urzędu skarbowego,
   h. oświadczenie o statusie rezydenta lub nierezydenta oraz inne oświadczenia, jeśli takowe są wymagane przez prawo krajowe lub międzynarodowe.
3. Dokumenty urzędowe przedkładane przez Klienta mającego siedzibę poza granicami Polski lub wystawiane według przepisów innego prawa niż polskie, powinny być poświadczone przez upoważnione do tego organy państwa, na którego terytorium dany dokument urzędowy został wydany (apostille), o ile umowy z danym krajem nie znoszą tego obowiązku oraz przetłumaczone przez tłumacza przysięgłego na język polski.
4. Dom Maklerski może dopuścić inny sposób uwierzytelnienia dokumentów niż wskazany w ust. 3, o ile uzna go za nie budzący wątpliwości.
5. Podpisy Klienta lub osób uprawnionych do reprezentacji Klienta powinny zostać złożone na Umowie w obecności pracownika Domu Maklerskiego lub poświadczone przez polskiego notariusza.
6. W trakcie trwania Umowy Klient zobowiązany jest niezwłocznie informować Dom Maklerski o wszelkich zmianach jego danych wymaganych przy zawarciu Umowy. Zmiany takie są skuteczne wobec Domu Maklerskiego począwszy od dnia roboczego następującego po dniu ich doręczenia Domowi Maklerskiemu.

§ 10.

Umowa zawarta jest z chwilą podpisania przez strony.

III. TRYB I WARUNKI UDZIELANIA PEŁNOMOCNICTW

§ 11.

1. Klient może ustanawiać pełnomocników do zawarcia lub wykonywania Umowy.
2. Pełnomocnictwo może zostać udzielone do:
   a. wszelkich czynności związanych z wykonywaniem Umowy, w takim samym zakresie jak mocodawca, w tym do rozwiązania umowy (pełnomocnictwo ogólne),
   b. wykonywania czynności określonych w treści pełnomocnictwa (pełnomocnictwo rodzajowe),
   c. wykonania określonej w treści pełnomocnictwa czynności (pełnomocnictwo szczególne).
3. Pełnomocnikiem, może być osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych.
4. Wszelkie pełnomocnictwa udzielone w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy muszą mieć formę pisemną z podpisem notarialnie poświadczonym, o ile nie zostaną udzielone w obecności upoważnionego pracownika Domu Maklerskiego.
5. Pełnomocnikowi nie przysługuje prawo udzielania dalszych pełnomocnictw oraz odwoływania udzielonych przez Klienta pełnomocnictw.
6. Dom Maklerski nie ponosi odpowiedzialności za czynności dokonane przez pełnomocnika, także w przypadku odwołania lub ograniczenia zakresu umocowania lub jego wygaśnięcia, o ile Dom Maklerski nie został o tym prawidłowo powiadomiony.
7. Klient może odwołać lub zmienić zakres pełnomocnictwa w każdym czasie w takiej samej formie jaka jest wymagana do jego ustanowienia, pod rygorem nieważności.

IV. ZAKRES I SPOSÓB WYKONYWANIA USŁUGI PRZYJMOWANIA I PRZEKAZYWANIA ZLECEŃ NABYCIA LUB ZBYCIA TYTUŁÓW UCZESTNICTWA

§ 12.

1. Usługa przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa polega na przyjęciu i przekazaniu zlecenia do wykonania bezpośrednio do funduszu inwestycyjnego lub do towarzystwa funduszy inwestycyjnych zarządzającego tym funduszem. Usługa będzie również polegała na wyborze miejsca wykonania zlecenia na zasadach określonych w Polityce działania w najlepiej pojętym interesie Klienta, o ile Klient nie określi w zleceniu miejsca wykonania tego zlecenia.
2. Dom Maklerski, w ramach świadczenia usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa przyjmuje od Klienta zlecenia lub dyspozycje określone w statutach oraz prospektach informacyjnych, w szczególności zlecenia lub dyspozycje dotyczące m.in.:
   a. nabycia Tytułów uczestnictwa;
   b. odkupienia Tytułów uczestnictwa;
   c. konwersji Tytułów uczestnictwa;
   d. zamiany Tytułów uczestnictwa;
   e. transferu Tytułów uczestnictwa.
3. Szczegółowe zasady realizacji zleceń lub dyspozycji, o których mowa w ust. 2 , w tym ich modyfikowania lub anulowania, określają statuty oraz Prospekty informacyjne poszczególnych instytucji zbiorowego inwestowania, z którymi Klient powinien zapoznać się przed złożeniem zlecenia lub dyspozycji.
4. Statuty oraz prospekty informacyjne podawane są do wiadomości Klientów poprzez udostępnienie ich do wglądu w siedzibie Domu Maklerskiego.
5. O ile wymóg taki wynikać będzie ze statutów lub prospektów, w przypadku gdy Klient nie posiada otwartego rejestru uczestników w podmiocie prowadzącym rejestry uczestników, którego Tytuły

uczestnictwa objęte są przedmiotem zlecenia nabycia, zlecenie powinno dodatkowo zawierać dyspozycję otwarcia rejestru uczestnika, w którym zostaną zapisane Tytuły uczestnictwa nabyte przez Klienta w wyniku wykonania zlecenia.

§ 13.

Zlecenia nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa mogą być składane jedynie w formie pisemnej w siedzibie Domu Maklerskiego lub, jeśli Dom Maklerski działa za pośrednictwem agenta firmy inwestycyjnej, poprzez tych agentów. Informacja o godzinach i terminach przyjmowania zleceń podawana jest do publicznej wiadomości za pośrednictwem strony internetowej Domu Maklerskiego.

§ 14.

1. Dom Maklerski, po przyjęciu zlecenia nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa, o którym mowa w § 12 ust. 1, przekazuje to zlecenie niezwłocznie do podmiotu wykonującego zlecenie oraz potwierdza Klientowi przyjęcie zlecenia poprzez przekazanie mu jego kopii.
2. Złożenie zlecenia nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa, innego zlecenia lub dyspozycji nie jest równoznaczne z ich realizacją. Dom Maklerski jest odpowiedzialny wyłącznie za prawidłowe przyjęcie i przekazanie złożonego zlecenia lub dyspozycji do podmiotu wykonującego zlecenie.
3. Zlecenia nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa, inne zlecenia lub dyspozycje przekazane do podmiotu wykonującego zlecenie są realizowane zgodnie z postanowieniami statutów i prospektów informacyjnych instytucji zbiorowego inwestowania, którego dotyczy zlecenie lub dyspozycja.
4. Dom Maklerski przekazuje zlecenia niezwłocznie po ich przyjęciu, w kolejności ich przyjmowania, chyba że co innego wynika z warunków wykonania zlecenia określonych przez Klienta.
5. Dom Maklerski poinformuje Klienta o wszelkich istotnych okolicznościach uniemożliwiających właściwe przekazanie złożonego zlecenia lub uzasadniających odmowę działania. Informacja taka zostanie Klientowi wysłana najpóźniej w ciągu 5 dni roboczych w sposób określony w § 18 ust. 2.

V. OPŁATY I PROWIZJE

§ 15.

1. Dom Maklerski nie pobiera żadnych opłat ani prowizji za świadczone usługi polegające na przyjmowaniu i przekazywaniu zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Klient ponosi wszelkie koszty opłat i prowizji należnych funduszom inwestycyjnym z tytułu dokonywanych transakcji, zgodnie ze statutami oraz prospektami informacyjnymi tych funduszy.
3. Informacja o aktualnych stawkach opłat i prowizji, o których mowa w ust. 2, stosowanych przez poszczególne fundusze inwestycyjne dla zleceń lub dyspozycji złożonych za pośrednictwem Domu Maklerskiego podawana jest do wiadomości Klientów poprzez ich udostępnienie do wglądu w siedzibie Domu Maklerskiego. Na życzenie Klienta może być ona także przekazana w formie elektronicznego lub pisemnego wyciągu zawierającego wskazanie jej źródeł.
4. W związku z ust. 1 stanowiącym, iż Dom Maklerski nie pobiera opłat i prowizji za wykonywanie Umowy, Regulamin ani Umowa nie zawierają postanowień dotyczących sposobów i terminów wnoszenia przez Klienta opłat i prowizji oraz postanowień dotyczących działań Domu Maklerskiego w przypadku, gdy Klient nie dokonuje wpłat należnych opłat i prowizji.

VI. ZAKRES ODPOWIEDZIALNOŚCI DOMU MAKLERSKIEGO ZA SZKODY POWSTAŁE WSKUTEK NIEWYKONANIA LUB NIENALEŻYTEGO WYKONANIA PRZEZ DOM MAKLERSKI UMOWY

§ 16.

1. Dom Maklerski zobowiązuje się do wykonywania usługi przyjmowania i przekazywania zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa w zakresie określonym w Umowie i Regulaminie z dołożeniem należytej staranności wymaganej dla tego typu usługi oraz z uwzględnieniem najlepiej pojętego interesu Klienta.
2. Dom Maklerski odpowiada za szkody związane z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, chyba że szkody powstały na skutek okoliczności niezależnych od Domu Maklerskiego, a w szczególności okoliczności mających charakter siły wyższej.
3. Dom Maklerski odpowiada za szkodę wynikłą z niezachowania tajemnicy zawodowej lub innych tajemnic prawnie chronionych w związku ze świadczoną usługą.
4. Dom Maklerski nie odpowiada za szkody poniesione przez Klienta powstałe wskutek niewykonania przez niego obowiązków wynikających z Umowy lub Regulaminu.
5. Dom Maklerski nie ponosi odpowiedzialności za skutki podania przez Klienta danych nieprawdziwych, nieaktualnych lub niekompletnych.

VII. ZASADY POWIERZENIA PRZEZ DOM MAKLERSKI PODMIOTOWI TRZECIEMU POSZCZEGÓLNYCH CZYNNOŚCI ZWIĄZANYCH Z PRZYJMOWANIEM LUB PRZEKAZYWANIEM ZLECEŃ NABYCIA LUB ZBYCIA TYTUŁÓW UCZESTNICTWA

§ 17.

1. Dom Maklerski powierza wykonywanie czynności związanych z przyjmowaniem i przekazywaniem zleceń nabycia lub zbycia Tytułów uczestnictwa, realizowanych w ramach Umowy wyłącznie agentom Domu Maklerskiego.
2. Agenci Domu Maklerskiego działają na podstawie przepisów Ustawy, na zasadach i w zakresie określonych w umowie zawartej z Domem Maklerskim.
3. Agenci Domu Maklerskiego mogą wykonywać czynności związane z zawieraniem Umowy lub umożliwiające realizację Umowy, w szczególności polegające na przyjmowaniu zleceń Klientów lub odbieraniu innych oświadczeń woli dla Domu Maklerskiego.
4. Za szkodę wyrządzoną przez Agenta Domu Maklerskiego w związku z wykonywaniem czynności w imieniu i na rachunek Domu Maklerskiego odpowiada solidarnie Dom Maklerski i Agent Domu Maklerskiego, który wyrządził szkodę. Odpowiedzialność wyłączona jest w przypadku, gdy szkoda nastąpiła wskutek działania siły wyższej lub wyłącznie z winy osoby trzeciej.

VIII. SPOSÓB I TRYB ORAZ TERMINY PRZEKAZYWANIA KLIENTOWI INFORMACJI DOTYCZĄCEJ ŚWIADCZONEJ NA JEGO RZECZ USŁUGI.

§ 18.

1. Dom Maklerski, jeśli tak przewiduje Umowa przekazuje Klientowi, na rzecz którego wykonywało usługi, na warunkach i w zakresie określonych w Umowie, okresowe zestawienia zleceń złożonych przez Klienta. Zestawienia te mogą zawierać w szczególności: przedmiot zlecenia, określenie Tytułów uczestnictwa, liczbę zbywanych lub nabywanych Tytułów uczestnictwa, datę i czas przekazania zlecenia do wykonania lub datę zawarcia transakcji.

2. Informacje, o których mowa w ust. 1, przesyłane są Klientowi w formie pisemnej lub za pośrednictwem poczty elektronicznej, chyba że Umowa stanowi inaczej.

IX. ROZPATRYWANIE SKARG

§ 19.

1. Skargą Klienta jest zawierające reklamację wystąpienie skierowane do Domu Maklerskiego, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez DM, sprecyzowane w sposób jednoznaczny wraz z opisem okoliczności faktycznych związanych ze sposobem wykonania przez DM danej usługi.
2. Klient może złożyć reklamację:
   a. osobiście w siedzibie Domu Maklerskiego,
   b. telefonicznie na numer Infolinii, udostępniony na stronie Internetowej Domu Maklerskiego,
   c. pocztą elektroniczną,

   - w formie przez siebie wybranej, z zastrzeżeniem, że reklamacja powinna zostać złożona w języku, w którym Klient może kontaktować się z Domem Maklerskim - w rozumieniu § 5. ust 1 lit. c. niniejszego Regulaminu.
3. Zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Dom Maklerski mogą dotyczyć niewykonania lub nienależytego wykonania usług, jak również sposobu obsługi Klienta.
4. Skarga podlega załatwieniu bez zbędnej zwłoki, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia jej wpływu, który rozpoczyna swój bieg od dnia następnego po dniu jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
5. W przypadku, gdy z uwagi na złożoność sprawy rozpatrzenie skargi nie będzie możliwe w terminie określonym w ust. 4, DM poinformuje o tym Klienta, wskazując:
   a. przyczyny braku możliwości dotrzymania terminu 30 dni na rozpatrzenie skargi,
   b. okoliczności wymagające wyjaśnienia,
   c. ostateczny termin udzielenia odpowiedzi na skargę, który nie może być dłuższy niż 60 dni od dnia otrzymania skargi.
6. W przypadku niedotrzymania któregokolwiek z terminów określonych w ust. 4 oraz 5, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą Klienta.
7. Odpowiedź na skargę w szczególności zawiera:
   a. uzasadnienie faktyczne i prawne odpowiedzi negatywnej, chyba że reklamacja została rozpatrzona zgodnie z wolą klienta;
   b. wyczerpującą informację na temat stanowiska Domu Maklerskiego w sprawie skierowanych zastrzeżeń, w tym wskazanie odpowiednich fragmentów wzorca umowy lub umowy;
   c. imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego;
   d. określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w reklamacji rozpatrzonej zgodnie z wolą Klienta zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
8. W przypadku gdy Klient złoży odwołanie do Zarządu Domu Maklerskiego, jego skarga podlega ponownemu rozpatrzeniu w terminie 30 dni od daty wpływu, a pisemna odpowiedź zostanie przekazana Klientowi na wskazany przez niego adres.
9. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi złożonej w trybie ust. 2, Klient może:
   a. odwołać się od stanowiska zawartego w odpowiedzi, zgodnie z zapisami ust. 8;
   b. skorzystać z instytucji mediacji albo sądu polubownego, albo innego mechanizmu polubownego rozwiązywania sporów;
   c. wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego;
   d. wystąpić z powództwem do sądu powszechnego.

10. W odpowiedzi na skargę Klienta, Dom Maklerski ma obowiązek zawrzeć stosowne pouczenie, zgodnie z ust. 9 lit. a. - d.
11. Klient ma prawo do skorzystania z instytucji, o których mowa w ust. 9 lit. b. - d. na każdym etapie postępowania reklamacyjnego.

X. TRYB WPROWADZANIA ZMIAN DO REGULAMINU ORAZ UMOWY

§ 20.

1. Dom Maklerski może wprowadzać zmiany do Regulaminu i Umowy w przypadku gdy:
   a. wprowadzone zostały nowe lub uległy zmianie obowiązujące powszechnie przepisy prawa, w szczególności regulujące funkcjonowanie rynku finansowego, w zakresie mającym wpływ na usługi świadczone przez DM na rzecz Klienta na podstawie Umowy,
   b. nastąpiła zmiana wykładni prawa obowiązującego podmioty świadczące usługi na rynku finansowym dokonana poprzez orzecznictwo sądów powszechnych, administracyjnych lub wytyczne organów administracji państwowej, w tym Komisji Nadzoru Finansowego,
   c. DM wprowadza nowe usługi, dokonuje zmiany zakresu, formy lub sposobu świadczenia usługi na rzecz Klienta, a także w wyniku zmiany funkcjonalności infrastruktury technicznej i informatycznej wykorzystywanej przez DM do świadczenia usługi.
2. Zmiany Regulaminu oraz Umowy Dom Maklerski będzie przekazywał Klientowi listem poleconym, o ile inny sposób nie wynika z Umowy. W przypadku, gdy w terminie 14 dni od doręczenia Klientowi zmian Regulaminu, Umowy, Klient nie złoży pisemnego oświadczenia o rozwiązaniu Umowy, Dom Maklerski będzie traktował to jako akceptację zmiany warunków Umowy lub Regulaminu.
3. Jeżeli Klient nie akceptuje zmian w Regulaminie lub Umowie może rozwiązać Umowę z zachowaniem 30-dniowego okresu wypowiedzenia. W okresie wypowiedzenia Umowy z tej przyczyny, usługa maklerska na rzecz Klienta będzie świadczona na dotychczasowych zasadach.

§ 21.

1. Każdej ze stron Umowy przysługuje prawo odstąpienia od Umowy w terminie 2 tygodni od dnia jej zawarcia. Prawo to wykonywa się przez oświadczenie złożone drugiej stronie. Do zasad odstąpienia od Umowy mają zastosowanie przepisy art. 395-396 oraz 491-494 Kodeksu Cywilnego.
2. Każda ze stron Umowy może rozwiązać Umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia określonego w Umowie. Wypowiedzenie należy złożyć w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Bieg wypowiedzenia Umowy liczy się od dnia otrzymania przez stronę pisma zawierającego oświadczenie wypowiadające warunki Umowy.
4. W drodze porozumienia stron, Umowa może być rozwiązana bez zachowania terminu wypowiedzenia w każdym czasie.
5. Umowa wygasa na skutek śmierci Klienta lub wykreślenia z właściwego rejestru na skutek likwidacji lub upadłości Klienta będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną posiadającą zdolność nabywania praw i zaciągania zobowiązań we własnym imieniu.

XI. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

§ 22.

1. Do sposobu i trybu postępowania Domu Maklerskiego w zakresie usług świadczonych na podstawie Regulaminu oraz Umowy, w sprawach nie uregulowanych w Regulaminie lub Umowie będą miały zastosowanie przepisy obowiązujące na rynku kapitałowym i powszechnie obowiązującego prawa.
2. Dom Maklerski przechowuje i archiwizuje dokumenty przez okres 5 lat, licząc od pierwszego dnia roku następującego po roku, w którym Dom Maklerski sporządził dokument lub otrzymał dokument związany ze świadczeniem usługi maklerskiej.
3. Regulamin wchodzi w życie z dniem uzyskania stosownego zezwolenia Komisji Nadzoru Finansowego.