



**NWAI**  
DOM MAKLERSKI

**REGULAMIN KORZYSTANIA Z KANAŁÓW ELEKTRONICZNYCH NWAI DOM  
MAKLERSKI S.A.**

**14 grudnia 2020 roku**

## § 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy „Regulamin korzystania z kanałów elektronicznych NWAI Dom Maklerski S.A.” został przyjęty na podstawie art. 8 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 344) i określa w szczególności:
  - 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną;
  - 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym:
    - a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca,
    - b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym;
  - 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną;
  - 4) tryb postępowania reklamacyjnego.
2. Regulamin udostępniony jest na stronie internetowej NWAI Dom Maklerski S.A. pod adresem [www.nwai.pl](http://www.nwai.pl) oraz na Platformie pod adresem <https://enwai.pl/>.

## § 2 Definicje

Użyte w dalszej części Regulaminu pojęcia oznaczają:

- 1) **e-Wniosek** – internetowy formularz wypełniany przez Klienta za pośrednictwem Platformy, obejmujący:
  - a) formularz kontaktowy i osobowy;
  - b) ankietę oceny adekwatności i test rynku docelowego – w przypadku usług maklerskich, o których mowa art. 83h ust. 1 ustawy z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. z 2020 r. poz. 89 ze zm.);
  - c) ankietę AML;
  - d) wymagane prawem zgody Klienta, niezbędne do świadczenia Usług, w szczególności właściwe zgody marketingowe, zgoda na składanie oświadczeń w postaci elektronicznej na trwałym nośniku,
- 2) **Hasło identyfikacyjne** – hasło generowane przez System teleinformatyczny w procesie rejestracji Klienta na Platformie (pierwsze hasło), a następnie niezbędne kolejne hasła wybrane przez Klienta, niezbędne dla prawidłowej autoryzacji Klienta,
- 3) **Klient** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, z którą NWAI zawarł Umowę lub Umowę Ramową,
- 4) **Konto Użytkownika** – dedykowane konto Klienta na Platformie, do którego dostęp mają zarejestrowani i zalogowani użytkownicy z wykorzystaniem loginu i Hasła identyfikacyjnego.
- 5) **Oświadczenie** – oświadczenia woli lub inne oświadczenia związane ze świadczeniem Usług przez NWAI,
- 6) **Platforma** – platforma inwestycyjna NWAI, umożliwiająca nabywanie instrumentów finansowych oferowanych za pośrednictwem NWAI w ramach ofert publicznych, dostępna dla Klientów pod adresem: <https://enwai.pl/>,
- 7) **Prawo telekomunikacyjne** – ustawa z dnia 16 lipca 2004 r. – Prawo telekomunikacyjne (t.j. Dz. U. z 2019 r., poz. 2460, ze zm.),
- 8) **Regulamin** – niniejszy „Regulamin korzystania z kanałów elektronicznych NWAI Dom Maklerski S.A.”,
- 9) **Strona internetowa** – strona internetowa NWAI, dostępna pod adresem: [www.nwai.pl](http://www.nwai.pl),
- 10) **NWAI** – NWAI Dom Maklerski S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Nowy Świat 64, 00-357 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego

przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000304374, NIP: 5252423576,

- 11) **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,
- 12) **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,
- 13) **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,
- 14) **Umowa** – „Umowa o zawieranie umów o świadczenie usług maklerskich w postaci elektronicznej”,
- 15) **Umowa Ramowa** – „Umowa o świadczenie usług maklerskich”,
- 16) **Usługa** – świadczona na podstawie niniejszego Regulaminu oraz Umowy usługa polegająca na:
  - a) zawarciu lub zmianie Umowy w postaci elektronicznej,
  - b) zawarciu lub zmianie Umowy Ramowej w postaci elektronicznej,
  - c) udostępnieniu Klientowi Konta Użytkownika na Platformie;
  - d) udostępnieniu Klientowi Platformy po zawarciu przez Klienta Umowy;
  - e) składaniu Oświadczeń związanych ze świadczeniem przez Nwai usług maklerskich w postaci elektronicznej.

### § 3

#### Dostęp do usług

1. Aktywacja Konta Użytkownika następuje po wykonaniu następujących czynności przez Klienta:
  - 1) wypełnienie przez Klienta odpowiednich pól e-Wniosku,
  - 2) kliknięcie przez Klienta linka aktywacyjnego,
  - 3) wprowadzenie loginu i Hasła identyfikacyjnego na stronie logowania w Systemie teleinformatycznym, a następnie zmiana Hasła identyfikacyjnego przez Klienta
  - 4) dokonanie przez Klienta niezbędnych czynności weryfikacyjnych, tj.
    - a) dokonanie przelewu natychmiastowego (weryfikacyjnego) za pośrednictwem wskazanego w Systemie teleinformatycznym Nwai dostawcy usług płatniczych,
    - b) wprowadzenie do Systemu teleinformatycznego pliku ze zdjęciem (skanem) dowodu osobistego lub innego dokumentu tożsamości Klienta we wskazanym przez System teleinformatyczny formacie pliku.
2. Po dokonaniu przez Klienta czynności, o których mowa w ust. 1, Klient otrzymuje informację o aktywacji Konta Użytkownika oraz zawarciu Umowy. Zawarcie Umowy oznacza akceptację Regulaminu.
3. Umowa generowana jest automatycznie przez System teleinformatyczny, po wypełnieniu przez Klienta odpowiednich pól e-Wniosku, kliknięciu w link aktywacyjny otrzymany przez Klienta na adres e-mail podany w e-Wniosku i zweryfikowaniu tożsamości Klienta przez Nwai oraz przesyłana Klientowi drogą elektroniczną na adres e-mail Klienta podany w e-Wniosku.

4. Na skutek zawarcia Umowy Klient otrzymuje dostęp do Platformy oraz do zawarcia Umowy Ramowej w postaci elektronicznej, po uprzednim wyborze przez klienta konkretnej oferty dostępnej na Platformie oraz kliknięciu pola „Zawarcie Umowy”.
5. Po wyborze przez Klienta konkretnej oferty dostępnej na Platformie oraz kliknięciu pola „Zawarcie Umowy”, Klient ma możliwość zawarcia Umowy Ramowej w postaci elektronicznej. Szczegółowy tryb oraz czynności związane z zawarciem Umowy Ramowej określa właściwy regulamin usługi maklerskiej wybranej przez Klienta.

#### **§ 4**

##### **Środki bezpieczeństwa**

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

#### **§ 5**

##### **Zasady odpowiedzialności**

1. NWAI nie będzie ponosił 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 NWAI.
2. Po powiadomieniu NWAI o możliwym dostępie do przyznaných zabezpieczeń przez osoby trzecie NWAI, zachowując należyłą staranność, podejmuje działania mające na celu uniemożliwienie wykorzystania tych informacji przez osoby nieuprawnione.
3. W uzasadnionych przypadkach, NWAI zastrzega sobie prawo do zmiany zasad obsługi Systemu teleinformatycznego (Platformy), w tym: czasu dostępności, czasu realizacji dyspozycji lub czasowego zawieszania obsługi. Jeżeli okoliczność taka będzie miała miejsce z przyczyn, za które odpowiedzialności nie będzie ponosić NWAI, NWAI zwolniony będzie z odpowiedzialności za skutki wynikłe z ograniczeń w obsłudze Systemu teleinformatycznego.

#### **§ 6**

##### **Wymagania techniczne**

Celem skorzystania z Usług, Klient powinien spełnić następujące wymagania techniczne, niezbędne do współpracy z Systemem teleinformatycznym NWAI:

- 1) dostęp do sieci Internet,
- 2) posiadanie konta poczty elektronicznej,

- 3) aktualna wersja przeglądarki internetowej,
- 4) program umożliwiający otwieranie dokumentów zapisanych w formacie PDF.

## **§ 7**

### **Treści bezprawne**

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

- 1) powodujących przeciążenie Systemów teleinformatycznych NWAI lub innych podmiotów biorących bezpośredni lub pośredni udział w świadczeniu Usług drogą elektroniczną,
- 2) niezgodnych z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa,
- 3) naruszających dobra osób trzecich, ogólnie przyjęte normy społeczne, moralne lub godzące w dobre obyczaje, obraźliwe czy naruszające czyjąkolwiek godność.

## **§ 8**

### **Postępowanie reklamacyjne**

1. Klient może złożyć reklamację dotyczącą działania lub zaniechania NWAI, w tym kwestiiach związanych z wykonaniem Umowy i wynikających z niniejszego Regulaminu.
2. Reklamacje Klientów mogą być składane w następujących formach:
  - 1) pisemnie na adres pocztowy ul. Nowy Świat 64, 00-357 Warszawa z dopiskiem „reklamacja”;
  - 2) osobiście w godzinach pracy NWAI (tj. w godzinach 9:00-17:30) w siedzibie NWAI przy ul. Nowy Świat 64, 00-357 Warszawa, pisemnie lub ustnie do protokołu;
  - 3) w postaci elektronicznej – za pośrednictwem poczty elektronicznej (skan w formie pliku PDF) na adres kontakt@nwai.pl.
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:
  - 1) imię i nazwisko albo firmę;
  - 2) imię i nazwisko osoby składającej reklamację. o ile nie jest tożsame z osobą, o której mowa w pkt 1;
  - 3) opis zdarzeń wraz z określeniem niezgodności z dyspozycją, zleceniem, Umową lub Regulaminem;
  - 4) sposób oczekiwanego uzyskania odpowiedzi na reklamację (w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta / pocztą elektroniczną na adres poczty elektronicznej podany przez Klienta);
  - 5) wyczerpujący opis przedmiotu reklamacji, czas objęty reklamacją i okoliczności uzasadniające reklamację,
  - 6) zawierać jednoznaczne określenie oczekiwań dotyczących sposobu załatwienia reklamacji.
5. W przypadku, w którym reklamacja nie spełnia kryteriów wskazanych w ust. 4 § 8 Regulaminu, NWAI wezwie osobę składającą reklamację do jej uzupełnienia. W przypadku braku uzupełnienia danych w terminie 7 dni od takiego wezwania, NWAI pozostawi ją bez rozpoznania.
6. Na prośbę Klienta lub osoby reprezentującej Klienta, NWAI prześle potwierdzenie otrzymania reklamacji, w sposób wskazany przez Klienta.
7. Reklamacje rozpatrywane są bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie przez NWAI odpowiedzi przed jego upływem.
8. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni, w informacji przekazywanej Klientowi:
  - 1) NWAI wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

- 2) NWAI wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
  - 3) NWAI określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
9. Jeżeli z treści reklamacji nie można ustalić jej przedmiotu, NWAI 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.
10. W trakcie rozpatrywania reklamacji NWAI może zwrócić się do osoby składającej reklamację o przedstawienie uzupełniających informacji i dokumentów niezbędnych do rozpatrzenia reklamacji.
11. Odpowiedź na reklamację lub wezwanie do uzupełnienia reklamacji, o którym mowa w ust. 10 Regulaminu przekazywane są w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta lub pocztą elektroniczną, jeżeli o taką formę komunikacji wnioskował Klient składając reklamację.
12. W trakcie procesu rozpatrywania reklamacji oraz w zakresie realizacji zgłoszonych żądań lub naprawienia szkody Klient powinien współpracować z NWAI. Brak współpracy może spowodować rozstrzygnięcie reklamacji w oparciu o dane, którymi dysponuje NWAI, oraz nieść za sobą dalsze skutki np. polegające w szczególności na przyczynieniu się do powstania lub zwiększenia szkody.
13. W przypadku negatywnego dla Klienta rozpatrzenia reklamacji przez NWAI Klientowi przysługuje prawo do zwrócenia się w tej samej sprawie w formie pisemnej do Zarządu NWAI. Zarząd NWAI rozpatrzy sprawę Klienta w ciągu 30 dni od daty wpływu wniosku Klienta o rozpoznanie sprawy do Zarządu NWAI, a pisemna odpowiedź zostanie przekazana Klientowi na w sposób wskazany przez Klienta w reklamacji.
14. Niezależnie od postępowania reklamacyjnego, w przypadku sporu z NWAI, Klient może:
- 1) zawrzeć ugodę na podstawie negocjacji przeprowadzonych z NWAI,
  - 2) zwrócić się o pomoc do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta;
  - 3) wystąpić z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
  - 4) przedstawić NWAI propozycję zawarcia pisemnej umowy w sprawie poddania sporu pod rozstrzygnięcie Sądu Polubownego (zapisu na sąd polubowny) przy Komisji Nadzoru Finansowego, przy czym NWAI może odmówić zawarcia takiej umowy,
  - 5) wnieść powództwo przeciwko NWAI do właściwego sądu powszechnego – sądem właściwym do rozpoznania sprawy jest:
    - a) Sąd Rejonowy dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie, ul. Marszałkowska 82, 00 – 517 Warszawa w przypadku wartości przedmiotu sporu do 75.000 PLN;
    - b) Sąd Okręgowy w Warszawie, ul. Solidarności 127, 00 – 898 Warszawa w przypadku wartości przedmiotu sporu powyżej 75.000 PLN.

## § 9

### Pliki cookies

1. Platforma nie zbiera w sposób automatyczny żadnych informacji, z wyjątkiem informacji zawartych w plikach cookies.
2. Zasady korzystania przez Platformę z plików cookies określa Polityka cookies NWAI Dom Maklerski S.A. dostępna na Stronie internetowej i na Platformie.

## § 10

### Postanowienia końcowe

3. Zmiany niniejszego Regulaminu wchodzi w życie dla dotychczasowych Klientów w terminie 7 dni od powiadomienia Klienta o zmianie. O zmianie NWAI informuje Klienta drogą elektroniczną oraz poprzez umieszczenie aktualnej wersji Regulaminu na Stronie internetowej.
4. Korekta oczywistych pomyłek pisarskich nie stanowi zmiany Regulaminu.

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