

Regulamin świadczenia usług zdalnie przez Q Securities S.A.

§ 1

Zakres regulacji

1. Ustala się Regulamin świadczenia usług zdalnie przez Q Securities S.A.
2. Niniejszy Regulamin określa zasady: (i) zawierania Umowy ramowej oraz Umowy za pośrednictwem Aplikacji udostępnianej przez Q Securities, (ii) rejestracji i dostępu do Aplikacji udostępnianej przez Q Securities, (iii) nieodpłatnego korzystania przez Użytkowników i Klientów z Aplikacji udostępnianej przez Q Securities.

§ 2

Definicje

1. W rozumieniu niniejszego Regulaminu:
 - 1) **Agent** – oznacza podmiot wpisany do rejestru agentów firm inwestycyjnych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego, z którym Q Securities ma podpisaną umowę, o której mowa w art. 79 ust. 1 Ustawy,
 - 2) **Aplikacja** – oznacza udostępniane przez Q Securities oprogramowanie służące w szczególności do zawierania Umowy ramowej i Umów, prowadzenia rachunków papierów wartościowych, komunikacji między Klientem a Q Securities oraz składania dyspozycji lub zleceń w zakresie udostępnionym przez Q Securities na zasadach określonych w Regulaminie. Przez Aplikację należy jednocześnie rozumieć wszelkie moduły, funkcjonalności lub części składowe wchodzące w zakres Aplikacji, w tym Konto,
 - 3) **Dyspozycja** lub **Zlecenie** – oznacza oświadczenie woli lub wiedzy Klienta przekazywane za pośrednictwem Aplikacji,
 - 4) **Dzień roboczy** – oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy,
 - 5) **Klient** – oznacza Użytkownika, który zawarł z Q Securities Umowę ramową na podstawie której jest uprawniony do zawierania Umów oraz składania dyspozycji lub zleceń za pośrednictwem Aplikacji,
 - 6) **Konto** - oznacza moduł dedykowany danemu Użytkownikowi z poziomu Aplikacji, za pośrednictwem którego Użytkownik uzyskuje dostęp do określonych funkcjonalności w Aplikacji, po uprzednim zarejestrowaniu / zalogowaniu się na zasadach określonych w Regulaminie,
 - 7) **Q Securities** – oznacza Q Securities S.A., spółkę prowadzącą działalność maklerską w rozumieniu Ustawy,
 - 8) **POK** – oznacza siedzibę Q Securities oraz punkty obsługi klientów Agenta,
 - 9) **Potwierdzenie** – oznacza oświadczenie woli lub wiedzy Q Securities przekazywane za pośrednictwem Aplikacji,
 - 10) **Regulamin** – oznacza Regulamin świadczenia usług zdalnie przez Q Securities S.A. usług maklerskich w zakresie instrumentów finansowych,
 - 11) **Rozporządzenie** – oznacza Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 2 grudnia 2005 r. w sprawie postępowania z dokumentami związanymi z dokonywaniem niektórych czynności regulowanych ustawą o obrocie instrumentami finansowymi,
 - 12) **Rozporządzenie II** – oznacza Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 7 listopada 2005 r. w sprawie postępowania z dokumentami związanymi z dokonywaniem niektórych czynności regulowanych ustawą o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych,
 - 13) **Strona internetowa** – oznacza stronę internetową Q Securities pod adresem: www.qsecurities.pl,
 - 14) **Umowa** – oznacza zawieraną za pośrednictwem Aplikacji pomiędzy Klientem a Q Securities, na podstawie uprzednio zawartej Umowy ramowej, umowę o świadczenie usługi lub usług maklerskich przez Q Securities na rzecz Klienta,
 - 15) **Umowa ramowa** – oznacza umowę zawieraną za pośrednictwem Aplikacji pomiędzy Klientem a Q Securities, na podstawie której możliwe jest zawarcie Umowy,
 - 16) **Ustawa** – oznacza ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi,

- 17) **Ustawa o ofercie publicznej** – oznacza ustawę z dnia 29 lipca 2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych,
 - 18) **Użytkownik** – oznacza osobę fizyczną, posiadającą pełną zdolność do czynności prawnych, która dokonała rejestracji w Aplikacji zgodnie z Regulaminem lub zawarła Umowę ramową w POK.
2. Pojęcia niezdefiniowane w niniejszym Regulaminie mają znaczenie nadane im w Ustawie lub regulaminie świadczenia danej usługi maklerskiej przez Q Securities na podstawie Umowy.

§ 3

Umowa ramowa

1. Q Securities na podstawie zawartej z Klientem Umowy ramowej udostępnia Klientowi możliwość zawarcia Umowy oraz składania wskazanych przez Q Securities dyspozycji lub zleceń za pośrednictwem Aplikacji na warunkach określonych w Umowie ramowej, Umowie, niniejszym Regulaminie oraz przepisach prawa.
2. Na podstawie Umowy ramowej Q Securities oraz Klient postanawiają, iż oświadczenia woli w związku z:
 - 1) dokonywaniem czynności dotyczących obrotu papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi na podstawie Ustawy oraz innych czynności wykonywanych w ramach działalności Q Securities w zakresie regulowanym Ustawą, o którym mowa w art. 13 ust. 1 Ustawy,
 - 2) dokonywaniem czynności dotyczących oferty publicznej lub innych czynności dokonywanych w ramach działalności Q Securities w zakresie regulowanym Ustawą o ofercie publicznej, o którym mowa w art. 6 ust. 1 Ustawy o ofercie publicznej,mogą być składane w postaci elektronicznej, zaś dokumenty związane z czynnościami, o których mowa powyżej mogą być sporządzane w formie elektronicznej, jeżeli dokumenty te będą w sposób należyty utworzone, utrwalone, przekazane, przechowywane i zabezpieczone.
3. Oświadczenie woli złożone w postaci elektronicznej, zawarte w dokumencie związanym z czynnościami, o których mowa w ust. 2, spełnia wymagania formy pisemnej także wtedy, gdy forma pisemna została zastrzeżona pod rygorem nieważności.
4. Na zasadach określonych w Regulaminie Umowa ramowa oraz Umowa mogą być zawarte wyłącznie z Klientem działającym osobiście. W szczególności wyklucza się możliwość działania Klienta, w procesie zawarcia Umowy ramowej, Umowy lub rejestracji dostępu do Aplikacji, o których mowa w Regulaminie, za pośrednictwem pełnomocników.

§ 4

Zawarcie Umowy ramowej

1. Klient, który zamierza zawrzeć z Q Securities Umowę ramową, składa w tym celu do Q Securities - w formie elektronicznej według wzoru ustalonego przez Q Securities – wypełniony wniosek o nadanie dostępu do Aplikacji oraz zawarcie Umowy ramowej, zawierający dane o Kliencie, w tym jego dane osobowe, niezbędne do rejestracji i zawarcia Umowy ramowej („Wniosek”).
2. Wzór Wniosku Q Securities udostępnia na stronie internetowej.
3. Złożenie Wniosku oraz zawarcie Umowy ramowej możliwe jest wyłącznie po spełnieniu przez Klienta następujących warunków:
 - 1) zaakceptowaniu przez Klienta Regulaminu wraz z pozostałymi dokumentami udostępnionymi Klientowi wraz z Wnioskiem na stronie internetowej,
 - 2) przesłania za pośrednictwem Wniosku czytelnych skanów lub zdjęć każdej strony ważnego dowodu osobistego lub paszportu oraz drugiego dokumentu potwierdzającego tożsamość Klienta zawierającego co najmniej zdjęcie, numer PESEL oraz imię i nazwisko Klienta.
4. Po otrzymaniu prawidłowo wypełnionego Wniosku, Q Securities przesyła na wskazany przez Klienta we Wniosku adres poczty elektronicznej wzory dokumentów dla Klienta.
5. Dostęp do przesyłanych Klientowi dokumentów, o których mowa w ust. 4, jest zabezpieczany hasłem przesyłanym na numer telefonu komórkowego do kontaktu wskazanego przez Klienta we Wniosku.
6. Warunkiem pozytywnego rozpatrzenia Wniosku oraz zawarcie Umowy ramowej jest wskazanie we Wniosku prawidłowych danych Klienta zgodnych z kopiami przekazanego dowodu osobistego lub paszportu oraz drugiego dokumentu tożsamości Klienta.
7. Wraz ze złożeniem Wniosku oraz zawarciem Umowy ramowej Klient składa wniosek o zawarcie Umowy.

8. Rejestracja dostępu do Aplikacji, zawarcie Umowy ramowej, a następnie Umowy, następują nie później, niż w terminie 2 Dni roboczych liczonych od dnia prawidłowo złożonego Wniosku za pośrednictwem strony internetowej.
9. Za dzień zawarcia Umowy ramowej oraz Umowy uznaje się dzień dokonania wymiany oświadczeń woli zawarcia Umowy ramowej oraz Umowy, składanych w postaci elektronicznej pomiędzy Klientem a Q Securities, zawartych odpowiednio w Umowie oraz Umowie ramowej.
10. Oświadczenia woli, o których mowa w ust. 9:
 - 1) stanowią oświadczenia składane w związku z dokonywaniem czynności dotyczących obrotu papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi na podstawie Ustawy oraz innych czynności wykonywanych w ramach działalności Q Securities w zakresie regulowanym Ustawą, o którym mowa w art. 13 ust. 1 Ustawy,
 - 2) spełniają wymagania należytego utworzenia, utrwalenia, przekazania, przechowywania i zabezpieczenia, zgodnie z Rozporządzeniem,
 - 3) spełniają wymagania formy pisemnej także wtedy, gdy forma pisemna została zastrzeżona pod rygorem nieważności.
11. Po dokonaniu weryfikacji prawidłowości złożonego Wniosku oraz przeprowadzeniu czynności, o których mowa w ust. 9, Q Securities przesyła potwierdzenie zawarcia Umowy ramowej oraz Umowy na adres poczty elektronicznej wskazany we Wniosku przez Klienta.

§ 5

Uzyskanie dostępu do Aplikacji

1. Wraz z potwierdzeniem zawarcia Umowy ramowej i Umowy, o którym mowa w § 4 ust. 11, Klient otrzymuje, za pośrednictwem poczty elektronicznej, unikalny numer identyfikacyjny, za pomocą którego może zalogować się do Aplikacji.
2. Hasło startowe służące do zalogowania się do Aplikacji i dostępu do Konta przesyłane jest na numer telefonu komórkowego do kontaktu wskazanego przez Klienta we Wniosku.
3. Za pośrednictwem udostępnionych funkcjonalności w ramach Aplikacji Użytkownik może dokonać zmiany hasła do Konta w każdym czasie. Zmiana hasła wymaga każdorazowo autoryzacji z wykorzystaniem tymczasowego linku (ważnego 12 godzin) wysłanego na adres e-mail Użytkownika z możliwością ustawienia nowego hasła.
4. Klient ma obowiązek niezwłocznie informować Q Securities o każdej zmianie danych wskazanych we Wniosku. Q Securities może w każdym czasie żądać od Klienta potwierdzenia zmiany danych, w szczególności poprzez przekazanie Q Securities stosownych oświadczeń, wzorów podpisów lub innych dokumentów.
5. Użytkownik odpowiada wobec Q Securities za prawidłowość, rzetelność i kompletność danych przekazanych w ramach korzystania z Konta i Aplikacji, jak również za ochronę danych dostępu do Konta.

§ 6

Zawarcie Umowy ramowej w POK

1. Niezależnie od trybu wskazanego w § 4, Q Securities umożliwia także zawarcie Umowy ramowej w POK.
2. Zawarcie Umowy ramowej w POK wymaga uprzedniej akceptacji Regulaminu w POK.
3. W przypadku zawierania Umowy ramowej w POK, unikalny numer identyfikacyjny, za pomocą którego Klient może zalogować się do Aplikacji, przekazywany jest Klientowi bezpośrednio w POK.
4. W przypadku zawierania Umowy ramowej w POK, hasło startowe służące do zalogowania się do Aplikacji przesyłane jest Klientowi na numer telefonu komórkowego wskazanego do kontaktu przez Klienta w Umowie ramowej, nie później niż następnego Dnia roboczego po zawarciu Umowy ramowej.

§ 7

Zasady funkcjonowania Aplikacji

1. Uzyskanie dostępu do Aplikacji w wyniku zawarcia Umowy ramowej oraz Umowy, oznacza możliwość korzystania przez Klienta z następujących funkcjonalności Aplikacji:
 - 1) składanie dyspozycji lub zleceń nabycia instrumentów finansowych, które zostały udostępnione w Aplikacji przez Q Securities,
 - 2) uzyskiwanie informacji o saldach instrumentów finansowych zdeponowanych na rzecz Klienta w Q Securities,

- 3) składanie innych dyspozycji lub zleceń udostępnionych Klientowi w ramach funkcjonalności Aplikacji przez Q Securities.
2. Szczegółowe informacje nt. udostępnianych przez Q Securities funkcjonalnościach w Aplikacji, w tym o aktualnym zakresie usług dostępnych za pośrednictwem Aplikacji, będą przekazywane Klientom w komunikatach umieszczanych za pośrednictwem strony internetowej, w tym w Aplikacji.
3. Za pośrednictwem Aplikacji Klient uzyskuje możliwość składania wniosków o zawarcie Umów z Q Securities, o ile zawarł Umowę ramową, a taki tryb zawierania Umów został dopuszczony na podstawie informacji przekazywanych przez Q Securities, o których mowa w ust. 2.
4. W celu dodatkowej weryfikacji przez Q Securities dyspozycji lub zleceń składanych przez Użytkownika, Q Securities może wymagać wprowadzenia przez Użytkownika jednorazowego hasła przesyłanego na numer telefonu komórkowego do kontaktu wskazanego przez Klienta.
5. W ramach Aplikacji obsługiwane są wyłącznie poprawne i kompletne dyspozycje lub zlecenia Klienta.
6. Dyspozycje lub zlecenia Klienta stanowią:
 - 1) oświadczenia woli składane w związku z dokonywaniem czynności dotyczących obrotu papierami wartościowymi lub innymi instrumentami finansowymi na podstawie Ustawy oraz innych czynności wykonywanych w ramach działalności Q Securities w zakresie regulowanym Ustawą, o którym mowa w art. 13 ust. 1 Ustawy i są składane w postaci elektronicznej,
 - 2) w przypadku dyspozycji lub zleceń dotyczących oferty publicznej – oświadczenia woli, o których mowa w pkt 1 oraz oświadczenia woli składane w związku z dokonywaniem czynności dotyczących oferty publicznej lub innych czynności dokonywanych w ramach działalności Q Securities w zakresie regulowanym Ustawą o ofercie publicznej, o którym mowa w art. 6 ust. 1 Ustawy o ofercie publicznej.
7. Dyspozycje lub zlecenia są sporządzane w postaci elektronicznej i spełniają wymagania należytego utworzenia, utrwalenia, przekazania, przechowywania i zabezpieczenia, zgodnie z Rozporządzeniem, zaś w przypadku dyspozycji lub zleceń, o których mowa w ust. 6 pkt 2, także zgodnie z Rozporządzeniem II.
8. Dyspozycje lub zlecenia spełniają wymagania formy pisemnej także wtedy, gdy forma pisemna została zastrzeżona pod rygorem nieważności.
9. Aplikacja (w tym Konto) jest dostępna dla Użytkowników 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę, z zastrzeżeniem ust. 10.
10. Q Securities zastrzega sobie prawo do tymczasowego wyłączania lub ograniczania dostępności Aplikacji, w szczególności z powodu prac technicznych, serwisowych lub konserwacyjnych (migracja danych, wyłączenie serwerów, konserwacja urządzeń infrastruktury informatycznej, wykonanie kopii bezpieczeństwa, instalacja nowej wersji Aplikacji). Informacje o ograniczeniu dostępności do Konta lub Aplikacji będą w miarę możliwości opublikowane w Aplikacji, na stronie Internetowej lub przesłane na adresy e-mail Użytkowników.
11. Zabrania się Użytkownikowi wpisywania lub przesyłania do Aplikacji treści bezprawnych, niezgodnych ze stanem faktycznym, ani też używania oprogramowania, które mogłoby zagrażać bezpieczeństwu lub integralności systemu informatycznego Q Securities, w tym Aplikacji, danych w niej zawartych lub pozostałych komponentów infrastruktury informatycznej z nią współpracujących.
12. Q Securities zastrzega prawo do zablokowania lub ograniczenia Użytkownikowi dostępu do Konta (w tym Aplikacji) w całości lub części, w następujących przypadkach:
 - 1) korzystania z Aplikacji (Konta) w sposób sprzeczny lub niezgodny z postanowieniami Regulaminu (w tym ust. 11 powyżej), regulaminu świadczenia danej usługi objętej Umową lub przepisów prawa,
 - 2) podejrzeniem uzyskania dostępu do Aplikacji (Konta) przez osobę nieuprawnioną,
 - 3) konieczności zapewnienia lub przywrócenia bezpieczeństwa dostępu do Aplikacji,
 - 4) podania przez Klienta nieprawdziwych danych,
 - 5) na żądanie organów administracji publicznej lub innych uprawnionych organów,
 - 6) w przypadku, gdy obowiązek taki wynikać będzie z przepisów obowiązującego prawa, prawomocnego orzeczenia sądowego lub innych aktów podlegających natychmiastowemu wykonaniu.
13. Q Securities poinformuje Użytkownika o zablokowaniu lub ograniczeniu dostępu do Konta (Aplikacji) w stosownym komunikacie poprzedzającym zalogowanie się do Konta. Blokada ta jest utrzymywana do czasu ustania przyczyny, z powodu której została zastosowana.
14. Q Securities nie odpowiada za utracone korzyści Użytkownika wynikłe z korzystania z Aplikacji.

§ 8

Odpowiedzialność

1. Q Securities odpowiada za prawidłowe funkcjonowanie Aplikacji z zastrzeżeniem poniższych postanowień.
2. Klient przyjmuje do wiadomości i akceptuje fakt, iż dostęp do danych zawartych w Aplikacji, w tym składanie dyspozycji lub zleceń za pośrednictwem Aplikacji, nie jest jedyną formą dostępu do tych danych lub składania i obsługi dyspozycji lub zleceń, którą umożliwia Q Securities, gdyż powyższy dostęp do danych możliwy jest także bezpośrednio w siedzibie Q Securities, zaś dyspozycje lub zlecenia mogą być także składane i obsługiwane w siedzibie Q Securities lub drogą korespondencyjną. Wobec powyższego Klient nie jest uprawniony do dochodzenia jakichkolwiek roszczeń odszkodowawczych od Q Securities w związku z ograniczeniem lub wyłączeniem dostępu do Aplikacji (Konta) z uwagi na ciągłość zapewnienia przez Q Securities alternatywnego dostępu do danych zawartych w Aplikacji oraz możliwości składania i obsługi dyspozycji lub zleceń także poza Aplikacją.
3. Podmiotem decyzyjnym w zakresie zasad dostępu do Aplikacji i jej funkcjonalności jest wyłącznie Q Securities.
4. Użytkownik korzystający z Internetu w związku z używaniem Aplikacji przyjmuje do wiadomości, że Internet nie jest bezpieczną siecią i że z jego używaniem wiąże się ryzyko.
5. Użytkownik jest zobowiązany do ochrony dostępu do Aplikacji, w tym ochrony jego haseł w celu uniknięcia dostępu do Aplikacji osobom nieuprawnionym. W przypadku gdy Użytkownik posiada wiedzę o uzyskaniu dostępu do Aplikacji lub hasła przez osobę nieuprawnioną Użytkownik zobowiązany niezwłocznie powiadomić o tym Q Securities. Na tej podstawie Q Securities bez zbędnej zwłoki blokuje dostęp do Aplikacji.
6. Powiadomienia, o którym mowa w ust. 5, można dokonać telefonicznie pod numerem dedykowanym dla obsługi Q Securities wskazanym na stronie internetowej, w godzinach pracy Q Securities, po podaniu przez Użytkownika numeru identyfikacyjnego, imienia i nazwiska oraz numeru PESEL.
7. W przypadku awarii technicznej, prac serwisowych, zagrożenia bezpieczeństwa i poufności danych lub z innej ważnej przyczyny Q Securities może czasowo zawiesić dostęp do Aplikacji lub ograniczyć jej funkcjonalność, co nie wyłącza Użytkownikowi możliwości dostępu do danych zawartych w Aplikacji w sposób inny aniżeli za pośrednictwem Aplikacji i aktualizacji w ten sposób wybranych danych zawartych w Aplikacji, jak też dokonywania w ten sposób innych czynności dotyczących Aplikacji.
8. Q Securities nie ponosi odpowiedzialności za skutki braku dostępu do Aplikacji, w tym za niezawinione przez Q Securities niedziałanie lub nieprawidłowe działanie Internetu, jak też za skutki dyspozycji lub zlecenia złożonego lub czynności wykonanej przez Użytkownika poprzez Aplikację przez osobę nieuprawnioną lecz dokonującą prawidłowych czynności weryfikacyjnych Użytkownika.
9. Ponadto Q Securities nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek inne skutki działań i zaniechań niezależnych od Q Securities mogących mieć wpływ na funkcjonowanie Aplikacji, w szczególności:
 - 1) wykorzystywanie Aplikacji niezgodnie z przeznaczeniem,
 - 2) działania siły wyższej, rozumianej jako zdarzenie zewnętrzne, nie dające się przewidzieć, którego skutkom nie można było zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, w szczególności: wojnę, strajk, atak terrorystyczny, inne zdarzenia losowe oraz akty władzy państwowej lub samorządowej,
 - 3) złożenia dyspozycji lub zlecenia niezgodnego z obowiązującymi przepisami prawa, Umową, Regulaminem lub regulaminem świadczenia danej usługi objętej Umową,
 - 4) nieprawidłowego funkcjonowania sprzętu, sieci komputerowej lub teleinformatycznej wykorzystywanej przez Użytkownika do obsługi Aplikacji, w tym nieodpowiedniego zabezpieczenia tego sprzętu, niedokonywanie aktualizacji systemu operacyjnego lub niekorzystania z aktualnego oprogramowania antywirusowego,
 - 5) udostępnienia przez Użytkownika danych umożliwiających dostęp do Konta / Aplikacji osobom nieuprawnionym.

§ 9

Rozwiązanie Umowy ramowej

1. W przypadku doręczenia Q Securities oświadczenia Klienta o rozwiązaniu Umowy ramowej, w sposób określony w jej postanowieniach, lub powzięciu przez Q Securities informacji o doręczeniu Klientowi oświadczenia Q Securities o rozwiązaniu Umowy ramowej, Q Securities informuje Klienta za pośrednictwem Aplikacji oraz adresu poczty elektronicznej Klienta wskazanego przy rejestracji do Aplikacji o dacie doręczenia oświadczenia, rozwiązania Umowy ramowej i jego skutkach.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Q Securities dokonuje blokady możliwości składania dyspozycji lub zleceń oraz zawierania Umów za pośrednictwem Aplikacji, począwszy o dnia doręczenia oświadczenia o rozwiązaniu.
3. Dyspozycje lub zlecenia złożone przed datą, o której mowa w ust. 2 powyżej, a nie zrealizowane wcześniej, podlegają anulowaniu przez Q Securities.

4. Dyspozycje lub zlecenia złożone lub Umowy zawarte w dacie lub po dacie, o której mowa w ust. 2 powyżej, podlegają anulowaniu lub rozwiązaniu przez Q Securities.
5. Począwszy od dnia następującego po dniu rozwiązania Umowy ramowej Q Securities anuluje Klientowi dostęp do Aplikacji, co skutkuje brakiem możliwości korzystania przez Klienta z Aplikacji na dotychczasowych zasadach.
6. Celem uzyskania ponownego dostępu do Aplikacji niezbędne jest ponowne dokonanie rejestracji w Aplikacji na zasadach określonych w Regulaminie.
7. Anulowanie dostępu do Aplikacji, o którym mowa w ust. 5 powyżej, nie stanowi rozwiązania skutecznie zawartych Umów, chyba że strony w takich Umowach postanowiły inaczej. W takim przypadku Umowy podlegają ponownemu zawarciu w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przed datą anulowania dostępu do Aplikacji, w sposób przewidziany w takich Umowach.

§ 10

Rozpatrywanie skarg

1. Skarga, którą stanowi wystąpienie skierowane do Q Securities, w którym Klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące funkcjonowania Aplikacji, świadczonej usługi lub wykonywanej przez niego działalności, może zostać złożona:
 - 1) w formie pisemnej – osobiście w siedzibie Q Securities albo za pomocą listu zwykłego,
 - 2) w formie ustnej – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w siedzibie Q Securities,
 - 3) w formie elektronicznej, za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres biuro@qsecurities.com.
2. Skarga nie zawierająca danych umożliwiających identyfikację Klienta, w tym danych kontaktowych (m. in. imię i nazwisko / nazwa, adres do doręczeń), pozostawiana jest bez rozpoznania.
3. Skarga może zostać złożona osobiście, za pośrednictwem pełnomocnika, kuriera lub postańca. W przypadku, gdy skarga jest składana za pośrednictwem pełnomocnika, pełnomocnictwo powinno zostać udzielone w zwykłej formie pisemnej, chyba że skarga zawiera jakiegokolwiek roszczenie majątkowe przeciwko Q Securities. W takim wypadku, pełnomocnictwo powinno zostać udzielone zgodnie z zasadami udzielania pełnomocnictw określonymi w regulaminie świadczenia danej usługi objętej Umową.
4. Skarga powinna zawierać jednoznacznie określone czynności, których się żąda w przypadku uznania skargi za uzasadnioną.
5. Rozpatrzenie skargi i wysłanie odpowiedzi na złożoną skargę następuje w terminie 30 dni od daty jej doręczenia Q Securities. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
6. W przypadku, gdy skarga nasuwa wątpliwości co do jej treści lub konieczne jest uzyskanie dodatkowych informacji od składającego skargę lub z uwagi na szczególnie skomplikowany charakter skargi, które to okoliczności uniemożliwiają rozpatrzenie skargi i udzielenie odpowiedzi w terminie określonym w niniejszym ustępie powyżej, Q Securities może zwrócić się do składającego skargę o przekazanie dodatkowych informacji lub wyjaśnień.
7. W sytuacji, o której mowa w ust. 6, Q Securities, w formie pisemnej, listem poleconym za potwierdzeniem odbioru albo za pośrednictwem poczty elektronicznej o ile składający skargę wyraził na to zgodę, przekazuje składającemu skargę informację, w której:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia,
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone lub wyjaśnione dla rozpatrzenia skargi,
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia skargi i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi.
8. W przypadku niedotrzymania przez Q Securities terminu określonego w ust. 5, a w określonych przypadkach terminu określonego w ust. 7 pkt 3, skargę uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą składającego skargę.
9. Odpowiedź na złożoną skargę przekazywana jest listem poleconym za potwierdzeniem odbioru albo za zgodą składającego skargę za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres kontaktowy wskazany przez składającego skargę i zawiera:
 - 1) uzasadnienie faktyczne i prawne, chyba że skarga została rozpatrzona zgodnie z wolą składającego skargę,
 - 2) wyczerpującą informację na temat stanowiska Q Securities w sprawie skierowanych zastrzeżeń, wraz z powołaniem się na odpowiednie postanowienia Umowy, Regulaminu lub Regulaminu Świadczenia Usługi,
 - 3) imię i nazwisko osoby udzielającej odpowiedzi ze wskazaniem jej stanowiska służbowego w Q Securities,
 - 4) określenie terminu, w którym roszczenie podniesione w skardze rozpatrzonej zgodnie z wolą składającego skargę zostanie zrealizowane, nie dłuższego niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi.
10. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających ze skargi, składającemu skargę przysługuje uprawnienie do jednokrotnego odwołania się do Q Securities od stanowiska zawartego w odpowiedzi na skargę, w terminie

14 dni od daty otrzymania przez składającego skargę odpowiedzi na skargę, na analogicznych zasadach do określonych w niniejszym paragrafie dla złożenia skargi. W przypadku, o którym mowa w zdaniu powyżej, treść odpowiedzi, o której mowa w ust. 9, powinna zawierać również pouczenie o możliwości:

- 1) odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi,
 - 2) polubownego rozwiązania sporu,
 - 3) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego,
 - 4) wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego ze wskazaniem podmiotu, który powinien być pozwany i sądu miejscowo właściwego do rozpoznania sprawy.
11. Składający skargę, który nie jest zadowolony ze sposobu załatwiania skargi, może w każdym czasie wystąpić z powództwem przeciwko Q Securities do właściwego rzeczowo i miejscowo sądu powszechnego.

§ 11

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych Klienta

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników i Klientów jest Q Securities.
2. Dane osobowe Użytkowników i Klientów są przetwarzane przez Q Securities w celu rejestracji i udostępnienia Aplikacji, zawarcia, wykonania i rozwiązania Umowy ramowej i Umów, a także złożenia, przyjęcia i realizacji dyspozycji lub zleceń.
3. Podanie danych osobowych przez Użytkownika i Klienta jest dobrowolne, natomiast ich podanie jest niezbędne do realizacji czynności, o których mowa w ust. 2 powyżej.
4. Q Securities realizuje uprawnienia Użytkowników i Klientów, których dane osobowe dotyczą, wynikające z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) („**RODO**”), w tym prawa dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych, na zasadach opisanych w RODO.
5. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Użytkowników i Klientów w związku z uzyskaniem dostępu do Aplikacji, korzystaniem z niej oraz zawarciem i wykonywaniem Umowy ramowej oraz Umowy określa Polityka Prywatności dostępna na stronie internetowej, regulamin świadczenia danej usługi objętej Umową oraz treść Wniosku.
6. Dane osobowe Użytkowników i Klientów są chronione przez Q Securities przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także przed innymi przypadkami ich ujawnienia, utraty, zniszczenia lub modyfikacji, poprzez stosowanie odpowiednich zabezpieczeń organizacyjnych, a także zabezpieczeń o charakterze technicznym.
7. Organem nadzorczym w zakresie danych osobowych w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Klient ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
8. Klient może kontaktować się z inspektorem ochrony danych osobowych Q Securities pod adresem: iodo@qsecurities.com.

§ 12

Zmiany Regulaminu

1. Q Securities zastrzega sobie prawo wprowadzenia zmian do Regulaminu.
2. Q Securities może wprowadzać zmiany do Regulaminu z następujących przyczyn:
 - 1) zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa, które mają wpływ na świadczenie przez Q Securities usług objętych Umową ramową lub Umową lub na obsługę Klienta,
 - 2) zmiany wykładni przepisów prawa, o których mowa w pkt 1), będącej skutkiem orzeczeń sądów lub uchwał, decyzji, rekomendacji lub innych aktów wydawanych przez Komisję Nadzoru Finansowego lub inne właściwe organy lub urzędy,
 - 3) zmian warunków, w tym sposobu i zakresu świadczenia usługi objętej Umową ramową lub Umową, zakresu funkcjonalności lub rodzaju Aplikacji, zmiany dostawcy Aplikacji,
 - 4) konieczności sprostowania oczywistych omyłek pisarskich oraz zapewnienia jednoznaczności postanowień Regulaminu,
 - 5) konieczność dostosowania Regulaminu do warunków rynkowych, w tym do oferty innych podmiotów prowadzących działalność maklerską, w zakresie zmian technologicznych lub zmian funkcjonowania rynku instrumentów finansowych.

3. Q Securities powiadomi Klienta o zmianach niniejszego Regulaminu w sposób właściwy dla doręczania korespondencji określony w Umowie ramowej, zaś w przypadku wskazania przez Klienta adresu poczty elektronicznej – na ten adres, w takim terminie, aby Klient mógł wypowiedzieć Umowę ramową z zachowaniem okresu wypowiedzenia, a rozwiązanie Umowy ramowej nastąpiło przed dniem wejścia w życie zmian.

§ 13

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie ramowej ani Regulaminie stosuje się właściwe obowiązujące przepisy prawa.
2. W razie sprzeczności postanowień Umowy ramowej z postanowieniami Regulaminu pierwszeństwo mają postanowienia Umowy ramowej.
3. Regulamin w niniejszym brzmieniu został przyjęty uchwałą Zarządu Q Securities w dniu 27 maja 2021 r.