

Załącznik 7: Procedura reklamacyjna

W nieprzewidzianym przypadku, w którym chcesz złożyć reklamację dotyczącą usług firmy LYNX, prosimy skontaktować się z Biurem Obsługi firmy LYNX. Możesz zgłosić swoją reklamację do nas mailem, przez telefon, korespondencyjnie lub przez naszą funkcję czatu. Szczegóły kontaktu:

E-mail: reklamace@lynxbroker.cz
Telefon (bezpłatny z PL): 800 080 563
Telefon (z zagranicy): +48 22 307 6410
Korespondencja: LYNX B.V., Branch Czech Republic ("LYNX")
Service Desk; Complaints team
Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Czechia
Czat: <https://www.lynxbroker.pl>

Jeśli Biuro Obsługi nie rozpatrzyło satysfakcjonująco Twojej reklamacji, ważne jest abyś poinformował o tym Biuro Obsługi. Ten dział prześle reklamację dalej wewnątrz organizacji LYNX. W tym przypadku reklamacja zostanie rozpatrzona przez dział Zgodności firmy LYNX lub przez inny dział, jeśli charakter skargi tego wymaga.

Nie poniesiesz żadnych kosztów związanych z wniesieniem lub rozpatrzeniem reklamacji.

Biuro Obsługi potwierdzi odbiór reklamacji w przeciągu trzech dni roboczych oraz będzie miało na celu rozstrzygnięcie reklamacji w przeciągu czterech tygodni. Niemniej jednak, w niektórych przypadkach, może być niezbędne bardziej szczegółowe zbadanie reklamacji ze względu na złożoność. Jeśli rozpatrzenie zajmuje więcej niż wyżej wymienione cztery tygodnie LYNX poinformuje Cię pisemnie i będzie Ciebie regularnie informować o postępie oraz badaniu sprawy.

Jak opisane w Klauzuli 14 Umowy Klienta, możesz przekazać swoją reklamację Holenderskiemu Trybunałowi Usług Reklamacyjnych, jeśli nie zgadzasz się z jej rozstrzygnięciem. Dodatkowo, możesz wnieść sprawę do odpowiedniego sądu w Amsterdamie.

KiFID dane kontaktowe są następujące:

Email: consumenten@kifid.nl

Telefon: + 31 (0) 70 333 8999

Korespondencja: PO Box 93257, 2509 AA The Hague, The Netherlands