

Príloha č. 7: Reklamačný poriadok

V neočakávanom prípade, že máte sťažnosť na služby spoločnosti LYNX, sa, prosím, obráťte na oddelenie služieb spoločnosti LYNX. Toto oddelenie je zodpovedné za vybavovanie sťažností. Svoju sťažnosť nám môžete predložiť elektronickou poštou, telefonicky, poštou alebo prostredníctvom funkcie online chatu. Naše kontaktné údaje:

E-mail: reklamace@lynxbroker.cz
Telefon: +420 234 262 500, 800 877 877 (zdarma)
Adresa: LYNX B.V., Branch Czech Republic ("LYNX")
Service Desk (Centrum podpory/Team pre vybavovanie sťažností)
Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Czechia
Chat: www.lynxbroker.sk

Ak oddelenie služieb nevybavilo reklamáciu k vašej spokojnosti, je dôležité, aby ste o tom oddelenie služieb informovali. Toto oddelenie potom sťažnosť odovzdá ďalej v rámci organizácie LYNX. V tomto prípade sťažnosť vybaví oddelenie pre dodržiavanie predpisov spoločnosti LYNX alebo iné oddelenie, ak to bude povaha reklamácie vyžadovať.

Pokiaľ ide o predloženie alebo vybavenie sťažnosti, nebudú vám účtované žiadne náklady.

Oddelenie služieb potvrdí prijatie sťažnosti do troch obchodných dní a bude sa snažiť sťažnosť vyriešiť do štyroch týždňov. V niektorých prípadoch však môže byť nutné, aby sťažnosť bola vzhľadom na svoju zložitosť prešetrená podrobnejšie. Ak vybavenie reklamácie trvá dlhšie než vyššie zmienená lehota štyroch týždňov, informuje vás o tom spoločnosť LYNX písomne a bude vás pravidelne priebežne informovať o postupe preverovania.

Ako je opísané v článku 14 zmluvy s klientom, ak nesúhlasíte s vybavením svojej sťažnosti, môžete ju predložiť súdu pre sťažnosti na finančné služby v Holandsku (Financial Services Complaints Tribunal – KiFID). Ďalej môžete reklamáciu predložiť príslušnému súdu v Amsterdame.

KiFID kontaktné údaje
Email: consumenten@kifid.nl
Telefon: + 31 (0) 70 333 8999
Poštovní adresa:
PO Box 93257, 2509 AA The Hague, The Netherlands