

Příloha č. 7: Reklamační řízení

V neočekávaném případě, že máte stížnost na služby společnosti LYNX, se prosím obraťte na níže uvedené kontakty společnosti LYNX. Centrum podpory je odpovědné za vyřizování reklamací. Svoji reklamaci nám můžete předložit elektronickou poštou, telefonicky, poštou nebo prostřednictvím funkce online chatu. Naše kontaktní 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 pro vyřizování stížností)
Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Czechia
Chat: <https://www.lynxbroker.cz/>

Pokud Service Desk nevyřídil reklamaci k vaší spokojenosti, je důležité, abyste nás o tom informovali. Toto oddělení potom reklamaci předá dál v rámci společnosti LYNX. V tomto případě bude stížnost vyřízena oddělením Compliance společnosti LYNX nebo jiným oddělením, pokud to bude povaha reklamace vyžadovat.

Pokud jde o předložení nebo vyřízení stížnosti, nebudou vám účtovány žádné náklady.

Service Desk potvrdí přijetí reklamace do tří obchodních dnů a bude se snažit ji vyřešit do čtyř týdnů. V některých případech však může být nezbytné, aby reklamace byla vzhledem ke své složitosti prošetřena podrobněji. Pokud vyřízení reklamace trvá déle než výše zmíněná lhůta čtyř týdnů, informuje vás o tom společnost LYNX písemně a bude vás pravidelně průběžně informovat o postupu řešení reklamace

Jak je popsáno v článku 14 Smlouvy s Klientem, pokud nesouhlasíte s vyřízením Vaší reklamace, můžete ji předložit soudu pro stížnosti na finanční služby v Nizozemí (Financial Services Complaints Tribunal – KiFID). Dále můžete reklamaci předložit příslušnému soudu v Amsterdamu.

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