

Dostawcą usług inwestycyjnych¹ jest **LYNX B.V., Oddział CZ** (zwany dalej „**LYNX B.V.**”), Nr identyfikacyjny: 02451778, adres: Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Republika Czeska, forma prawna: Oddział, nr A 76398 zarejestrowany przez sąd miejski w Pradze.

Procedura skarg i reklamacji opisuje sposób komunikacji pomiędzy klientem (zwanym dalej „Klientem²”) a LYNX B.V. w przypadkach, gdy Klient wysłał do LYNX B.V. skargę lub reklamację. Celem tego dokumentu jest określenie w szczególności:

- treść skargi i reklamacji, łącznie sklasyfikowane w tekście jako „**Zgłoszenie**”,
- procedury związane z ich administrowaniem oraz
- warunki rozwiązywania.

Używane terminy w procedurze skarg i reklamacji LYNX B.V.

- **Skarga**, którą Klient przedstawia, gdy uważa, że LYNX B.V. działa niezgodnie z ustaleniami umownymi lub z prawem.
- **Reklamacja** dotyczy np. treści i formy dostarczonych informacji lub zachowanie pracowników LYNX B.V.
- **Klient** oznacza osobę, której LYNX B.V. świadczy usługi inwestycyjne, produkty. W tym posiadacza rachunku, klienta³, współwłaściciela konta, dowolnego współwłaściciela, agenta, adwokata, opiekuna prawnego, opiekuna itp.
- **Komisja Nadzoru Finansowego** oznacza organ nadzorczy (zwany dalej „KNF”).

I. Szczegóły dotyczące treści i sposobu komunikacji Zgłoszenia

LYNX B.V. wymaga informacji podanych poniżej.

Identyfikacja klienta, tj.

- imię, nazwisko i data urodzenia, numer identyfikacyjny (np. PESEL), adres - w przypadku, gdy Klient jest osobą fizyczną,
- nazwa / firma biznesowa, nr identyfikacyjny, siedziba, adres kontaktowy - w przypadku, gdy Klient jest osobą prawną.

Inne wymagane informacje to:

- kontakt telefoniczny lub e-mailowy w przypadku dodatkowych pytań,
- numer rachunku inwestycyjnego,

Specyfikacja i przedmiot zgłoszenia:

- opis, w tym dokumentacja i inne istotne dane (np. potwierdzenie zlecenia inwestycyjnego itp.),
- inne wymagania dotyczące konkretnego produktu lub usługi.

LYNX B.V. ma prawo poprosić Klienta o wypełnienie Zgłoszenia. Jeśli Klient nie zapewni niezbędnej współpracy w wyznaczonym terminie, skarga lub reklamacja będą przetwarzane z dostarczonymi wcześniej dokumentami i danymi. Klient może użyć do komunikacji jednego z następujących sposobów:

- pisać e-mail: reklamacje@lynxbroker.pl
- pocztą do siedziby LYNX B.V. : Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Czechy

¹ LYNX B.V. jest regulowany przez Komisję Nadzoru Finansowego i jest prowadzony jako „Oddział zagranicznej firmy inwestycyjnej (nie bank)” https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/wyszukiwarka_podmiotow

² Klienci pochodzący z Polski są akceptowani przez LYNX B.V. Oddział w Czechach; stosuje się prawo lokalne (np. ustawa z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, ustawa z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, z późn. zmianami.).

³ Definicja została podana w ustawie z dnia 29 lipca 2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi, z późn. zmianami.

II. Mechanizm odwołania

Jeśli Klient nie jest usatysfakcjonowany z odpowiedzi na Zgłoszenie, może się odwołać:

- pisząc e-mail: reklamacje@lynxbroker.pl
- pocztą do siedziby LYNX B.V.: Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Czechy

Klient może również skontaktować się pisząc do **Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego**.

Klient może również skontaktować się z organem nadzoru – **Komisja Nadzoru Finansowego**, adres:
ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419

Szczegóły kontaktu z KNF:

Centrala UKNF: (48) 22 262-50-00

Infolinia UKNF: (48) 22 262-58-00

Fax: (48) 22 262-51-11

Strona internetowa: www.knf.pl

Prawo do wszczęcia postępowania sądowego nie zostało tutaj poruszone.

III. Dotrzymanie terminów i koszty

Klient ma obowiązek przesłać swoje Zgłoszenie bez zwłoki po ustaleniu przyczyn skargi lub reklamacji, nie później niż w terminie określonym przez odpowiednie ustalenia umowne i wymogi prawne. Ogólny termin realizacji zgłoszenia wynosi 30 dni od daty dostarczenia informacji do LYNX B.V.

Jeśli rozpatrzenie Zgłoszenia nie jest możliwe z przyczyn oraz przeszkód niezależnych w określonym terminie, LYNX B.V. informuje o tym Klienta podając przewidywaną datę realizacji Zgłoszenia.

Klient jest informowany o realizacji Zgłoszenia:

- pocztą: adres siedziby LYNX B.V.: Vaclavske namesti 776/10, Nove Mesto, 110 00 Praha 1, Czechy
- przez e-mail: reklamacje@lynxbroker.pl
- w inny sposób uzgodniony z Klientem.

Niniejszym informujemy Klientów o kosztach związanych z indywidualnym przetwarzaniem Zgłoszeń - koszty⁴ ponosi LYNX B.V.

IV. Postanowienia końcowe

LYNX B.V. chroni inwestorów, konsumentów i dane; aby uzyskać więcej informacji, kliknij [tutaj](#). Procedura reklamacji i reklamacji jest dostępna na stronie internetowej LYNX w sekcji [Dokumenty](#).

Drukowana wersja tego dokumentu jest dostępna w biurze LYNX B.V.

LYNX B.V. zastrzega sobie prawo do aktualizacji procedury skarg i reklamacji.

Data wejścia w życie: 7 maja 2019 r.

⁴ Oznacza to jedynie zwrot poniesionych kosztów związanych ze standardową procedurą reklamacyjną LYNX B.V. LYNX B.V. nie udziela Klientom żadnych porad prawnych. Jeśli Klient zamówi jakiegokolwiek doradztwo prawne z własnej inicjatywy, Klient ponosi te koszty.