

**Poskytovateľom investičných služieb<sup>1</sup> je LYNX B.V., organizačná zložka CZ** (ďalej len „LYNX B.V.“). IČO : 02451778, Sídlo: Václavské námestie 776/10, Nové Město, 110 00 Praha 1, Česká republika, právna forma : Odštepny závod zahraničnej právnickej osoby, spis.zn. A 76398 vedená na Mestskom súde v Prahe.

**Reklamačný poriadok upravuje spôsob komunikácie medzi** zákazníkom (ďalej len „Klient“<sup>2</sup>) a **LYNX B.V.** v prípadoch, keď Klient pošle LYNX B.V. reklamáciu alebo sťažnosť. Účelom tohto dokumentu je najmä určiť:

- obsah reklamácií a sťažností, súhrnne označené v texte ako „**Podanie**“,
- postupy súvisiace s ich administráciou a
- podmienky riešenia.

Použité pojmy v Reklamačnom poriadku LYNX B.V.:

- **Reklamáciu** Klient podáva, ak sa domnieva, že LYNX B.V. koná v rozpore so zmluvnými dojednaniami alebo so zákonom.
- **Sťažnosť** je proti napr. obsahu a forme poskytnutých informácií alebo správaniu zamestnancov LYNX B.V.
- **Klient** znamená osobu, ktorej LYNX B.V. poskytuje svoje investičné služby, produkty. Vrátane majiteľa účtu, zákazníka<sup>3</sup>, spolumajiteľa účtu, akéhokoľvek disponenta, zástupcu, advokáta, zákonného zástupcu, opatrovníka atď.
- **Česká národná banka** je orgán dohľadu (ďalej len „ČNB“).

## I. Obsah, podrobnosti o podaní a spôsob komunikácie

LYNX B.V. vyžaduje informácie uvedené nižšie.

Identifikácia klienta, tzn.

- meno, priezvisko a dátum narodenia, číslo sociálneho poistenia (napr. Rodné číslo), adresa - v prípade, že Klient je fyzická osoba,
- názov / obchodná spoločnosť, IČO č. a sídlo, kontaktná adresa - v prípade, ak je Klient právnickou osobou.

Ďalšie požadované informácie sú:

- kontaktné telefonické alebo e-mailové spojenie pre upresňujúce otázky
- číslo investičného účtu,

Špecifikácia a predmet podania:

- popis, vrátane dokumentácie a iných relevantných údajov (napr. potvrdenie investičného pokynu atď.),
- iné požiadavky týkajúce sa konkrétneho produktu alebo služby

LYNX B.V. je oprávnený vyzvať Klienta na doplnenie Podania. Ak Klient v stanovenej lehote neposkytne potrebnú súčinnosť, bude sťažnosť alebo reklamácia vybavená podľa dodaných dokumentov a údajov. Klient môže Podanie uplatniť jedným z nasledujúcich spôsobov:

- prostredníctvom emailu: [reklamace@lynxbroker.cz](mailto:reklamace@lynxbroker.cz)

<sup>1</sup> LYNX B.V. je regulovaný Českou národnou bankou a je vedená ako "Pobočka (organizačná zložka) zahraničného OCP (nebanky)" v Zoznamoch regulovaných a registrovaných subjektov finančného trhu.

<sup>2</sup> Klienti prichádzajúci z Českej republiky, Slovenskej republiky a Poľska boli prijatí do pobočky LYNX B.V. Využívajú sa miestne zákony (napr. zákon č. 256/2004 Z. z. o podnikoch kapitálových trhov v znení neskorších predpisov, zákon č. zákon č. 253/2008 Z. z. o vybraných opatreniach proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti a financovaniu terorizmu v znení neskorších predpisov.

<sup>3</sup> Definícia je daná § 2 ods. 1 písm. A) zákona č. 256/2004 Z. z. O podnikaní na kapitálových trhov v znení neskorších predpisov.

- poštou na adresu kancelárie LYNX B.V. : Václavské náměstie 776/10, Nové Mesto, 110 00 Praha 1, Česko

## II. Odvolací mechanismus

Ak Klient nie je spokojný s vyriešením Podania, môže sa odvolať:

- prostredníctvom emailu : [reklamace@lynxbroker.cz](mailto:reklamace@lynxbroker.cz)
- poštou na adresu kancelárie LYNX B.V. : Václavské náměstie 776/10, Nové Mesto, 110 00 Praha 1, Česko

Klient môže taktiež kontaktovať Finančného arbitra v prípade sporov, na ktoré sa vzťahuje zákon č. 229/2002 Z. z. o finančnom arbitrovi v znení neskorších predpisov.

*Česká republika:*

**Úrad finančného arbitra**, adresa: Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1

Kontaktné údaje:

+420 257 042 070 (pre verejnosť)

+420 257 042 094 (účastníci konania)

web: <https://www.finarbitr.cz/sk/>

Klient sa môže obrátiť aj na dozorný orgán - Českú národnú banku, adresa: Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, IČO č. 48136450

Kontaktné údaje:

tel. : 224 411 111, fax: 224 412 404

tel. : 800 160 170 (zdarma)

web: [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)

*Slovenská republika:*

Klient sa môže obrátiť aj na dozorný orgán - **Národná banka Slovenska**: Imricha Karvaša 1, 813 25 Bratislava

tel. : 02/5787 1111

fax: 02/5787 1100

<https://nbs.sk/sk/titulna-stranka>

Právo na súdne konanie týmto nie je dotknuté.

## III. Lehoty vybavenia Podania a náklady

Klient je povinný zaslať svoje podanie bez zbytočného odkladu po zistení dôvodov reklamácie alebo sťažnosti, a to najneskôr v lehote stanovenej príslušnými zmluvnými dojednaniami a právnymi požiadavkami. Všeobecná lehota na vybavenie Podania je 30 dní odo dňa doručenia LYNX B.V.

V prípade, že nie je možné vybavenie Podania z dôvodu objektívnych prekážok v stanovenej lehote, LYNX B.V. informuje o tom Klienta a predpokladanom dátume spracovania.

O spracovaní Podania je Klient informovaný:

- písomne
- prostredníctvom emailu
- iným spôsobom podľa dohody s Klientom.

Týmto informujeme Klientov o nákladoch súvisiacich s individuálnym spracovaním Podaní - LYNX B.V. znáša náklady.<sup>4</sup>

#### **IV. Záverečné ustanovenia**

LYNX B.V. chráni investorov, spotrebiteľov a ich osobné údaje; Pre viac informácií kliknite [sem](#). Reklamačný poriadok je k dispozícii na internetovej stránke LYNX v časti [Dokumenty](#).

Vytlačená verzia tohto dokumentu je k dispozícii v kancelárii LYNX B.V.

Spoločnosť LYNX B.V. si vyhradzuje právo na priebežnú aktualizáciu tohto Reklamačného poriadku.

Dátum nadobudnutia účinnosti: 7. máj 2019

---

<sup>4</sup> Ide len o náhradu vzniknutých nákladov súvisiacich so štandardným reklamačným konaním spoločnosti LYNX B.V. LYNX B.V. neposkytuje klientom žiadne právne poradenstvo. Ak Klient objedná právne poradenstvo zo svojej vlastnej činnosti, tieto náklady znáša Klient.