

BANK TRANSFERS AND OTHER ONLINE PAYMENTS

These Terms and Conditions govern the on-line money transfer service provided by VARSOVIAFX LIMITED trading as VarsoviaFX.co.uk, our head office address is Regus, 79 College Road, Harrow HA1 1BD, telephone number: 0208 099 4933, email: bok@varsoviafx.com or office@varsoviafx.com. VarsoviaFX is registered in England and Wales (company number 08746313). We are authorised by the Financial Conduct Authority as an Authorised Payment Institution (registration number 767993) for the provision of payment services.

DEFINITIONS

In these Terms and Conditions:

- 'VARSOVIAFX LIMITED', 'we', 'us', or 'our' means VarsoviaFX Limited trading as VarsoviaFX.co.uk.
- 'Customer', 'you', or 'your' means you, the individual(s) or corporate body who holds a payment account or gives a payment instruction, to whom we have allocated a User Identification Number (User ID), and includes any Authorised User.
- 'Authorised User' means any person authorised by you to use the Service.
- 'Service' means the internet money transfer service offered by VarsoviaFX Limited to customers to enable them to carry out Payment Instructions.
- 'Payment Instruction' means an instruction submitted via the Service to send a payment to a bank account in Poland.
- 'Business day' means a day on which we are open for business (other than a Saturday or Sunday or a public holiday in Poland or the U.K.).
- 'Security Information' means the User Identification Number (User ID) allocated to you by VarsoviaFX Limited and the Password chosen by you when you first access the Service.
- 'Payment Transaction' means an act, initiated by you or by the payee, of placing, transferring, or withdrawing funds.
- 'Payment Account' means an account held in the name of a customer which is used for the execution of individual or successive payment transactions.

PRZELEWY BANKOWE ORAZ INNE PŁATNOŚCI PRZEZ INTERNET

Niniejsze Warunki Świadczenia Usług regulują świadczenie usługi internetowych przekazów pieniężnych oferowanej pod nazwą handlową VarsoviaFX.co.uk przez spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością VARSOVIAFX LIMITED, zarejestrowaną pod numerem 08746313. Siedziba główna spółki mieści się w Londynie pod adresem Regus, 79 College Road, Harrow HA1 1BD, nr telefonu: 0208 099 4933, adres e-mail: bok@varsoviafx.com lub office@varsoviafx.com. VarsoviaFX jest zarejestrowane w Anglii i Walii (numer firmy 08746313). Spółka została uprawniona do świadczenia usług finansowych przez Financial Conduct Authority (numer rejestracyjny 767993).

DEFINICJE

Znaczenie terminów używanych w niniejszych Warunkach Świadczenia Usług:

- „VARSOVIAFX LIMITED” oznacza spółkę VarsoviaFX Limited oferującą usługę pod nazwą handlową VarsoviaFX.co.uk.
- „Klient” oznacza osobę fizyczną bądź osobę fizyczne lub osobę prawną, która posiada konto lub zleca płatność przelewu i której przydzielono Numer Identyfikacyjny Użytkownika [ang. User ID]; termin ten odnosi się także do każdego Upoważnionego Użytkownika.
- „Upoważniony Użytkownik” oznacza każdą osobę upoważnioną przez Klienta do korzystania z Usługi.
- „Usługa” oznacza usługę internetowego przekazu pieniężnego oferowaną przez VarsoviaFX Limited w celu umożliwienia realizacji Poleczeń Płatności.
- „Polecenie Płatności” oznacza złożone za pośrednictwem serwisu dyspozycje przekazania płatności na rachunek bankowy w Polsce.
- „Dzień roboczy” oznacza dzień, w którym prowadzimy normalną działalność operacyjną (z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni świątecznych obowiązujących w Polsce lub Wielkiej Brytanii).
- „Informacje Bezpieczeństwa” oznaczają Numer Identyfikacyjny Użytkownika przydzielony przez VarsoviaFX Limited oraz Hasło wybrane przez Klienta podczas pierwszego dostępu do Usługi.
- „Transakcja Płatnicza” rozumiana jest przez inicjowanie, składanie przez Klienta lub przez odbiorcę płatności lub odbieranie środków.
- „Konto Płatnicze” oznacza rachunek prowadzony w imieniu klienta, który jest wykorzystywany do realizacji pojedynczych lub kolejnych transakcji płatniczych.

1. SENDING A PAYMENT

1.1. You must provide us with information that clearly identifies:

- The individual or corporate body to whom you are sending the money (the "payee"); and/or
- Details of the payee's payment account (if they have one).

1.2. We are not responsible for the accuracy of the information provided by you, and you shall be liable for any loss incurred or damage suffered due to any such information being inaccurate or incomplete.

1.3. You must notify us immediately if you become aware of any error or suspected error in the Service or in any transaction resulting from its use.

1.4. Where a payment is made to a wrong recipient due to incorrect payment routing information provided by you (e.g. sort code, account number), regulations require the payee's bank to cooperate with us in our efforts to recover funds. If we are unable to recover the funds, the payee's bank must, upon written request, provide you with all relevant information for you to claim repayment of the funds.

2. TIMING

2.1. We will transfer your payment so that the money reaches the payee's bank no later than the end of the third business day after we receive your Payment Instruction. If you want the money to be transferred on a specific day, you agree that the time we receive your Payment Instruction is considered to be that specific day on which we are to execute your money transfer. However, in certain instances, your payment may be delayed due to an in-system verification failure. If this happens, the money transfer will be delayed and processed at a later date after verification by customer service.

2.2. "Business day" means a day on which we are open for business (other than a Saturday or Sunday or a public holiday in Poland or the U.K.).

1. PRZEKAZANIE PŁATNOŚCI

1.1. Klient musi podać nam dane jednoznacznie identyfikujące:

- Osobę fizyczną lub prawną, której Klient przekazuje środki pieniężne („odbiorcę płatności”); lub
- Szczegółowe dane rachunku bankowego odbiorcy płatności, (jeśli odbiorca płatności taki rachunek posiada).

1.2. Nie ponosimy odpowiedzialności za poprawność danych wprowadzonych przez Klienta i za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione przez Klienta na skutek nieprawidłowości lub niekompletności danych (odpowiedzialność taką ponosi Klient).

1.3. Klient jest zobowiązany do natychmiastowego powiadomienia nas w przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek błędu lub podejrzenia błędu w Usłudze lub transakcji, wynikającej z korzystania z Usługi.

1.4. W przypadku gdy Polecenie Płatności zostało niepoprawnie zrealizowane na skutek podania przez Klienta błędnych danych odbiorcy (np. błędny numer rachunku bankowego), regulacje prawne wskazują, iż bank posiadacza błędnie wskazanego rachunku ma obowiązek współpracować z naszą firmą w celu odzyskania przekazanych środków pieniężnych. Brak możliwości odzyskania środków pieniężnych przez naszą firmę powoduje, iż bank posiadacza błędnie wskazanego rachunku, na pisemną prośbę Klienta, powinien wskazać bezpośrednio możliwości, z jakich może skorzystać Klient, by odzyskać środki pieniężne we własnym zakresie.

2. CZAS REALIZACJI

2.1. Przekaz Płatności jest realizowany w taki sposób, aby środki trafiły na konto bankowe odbiorcy płatności nie później niż na koniec trzeciego dnia roboczego po tym, jak otrzymamy od Klienta Polecenie Płatności. W przypadku, gdy Klient zechce, by przekaz został zrealizowany określonego dnia, musi zaakceptować fakt, że za datę określoną jako termin realizacji przekazu pieniężnego uznaje się dzień, w którym otrzymaliśmy od Klienta Polecenie Płatności. W pewnych specyficznych przypadkach Twoja płatność może zostać opóźniona z powodu niepowodzenia weryfikacji w systemie. Jeśli tak się stanie, transfer środków zostanie opóźniony i przetworzony w późniejszym terminie po weryfikacji przez obsługę klienta.

2.2. „Dzień roboczy” oznacza każdy dzień, w którym prowadzimy normalną działalność operacyjną (z wyłączeniem sobót, niedziel oraz dni świątecznych obowiązujących w Polsce lub Wielkiej Brytanii).

3. FEES AND CHARGES

When you are sending money, you agree to pay us the fees that are notified to you on the summary page before you submit your Payment Instruction. We hold the money to be transferred, and your fee, upon trust for you until your Payment Instruction has been completed, and the money is received by the payee. If, due to any fault on our part, your Payment Instruction cannot be executed, the money and your fee will be returned to you.

4. EXCHANGE RATE

The exchange rate applied to the money you are sending will be notified to you on the summary page before you submit your Payment Instruction. We convert your money from sterling (£) into Polish Zloty at the time of transfer so that your payee receives the money in the relevant currency. It is your responsibility to verify the payee's bank account currency. If you provide us with the payee's bank account held in a currency other than Polish Zloty, VarsoviaFX Limited shall not be liable for any delays, inconveniences, and losses resulting from such transfer instruction.

5. USE OF THE SERVICE

5.1. The Customer irrevocably authorizes VarsoviaFX Limited to act on all Payment Instructions received via the Service. Once you have given us a Payment Instruction, you cannot change or stop it. The irrevocable mandate for Payment Instructions will remain in effect even if you stop using the Service. We shall not be liable for any loss resulting from our compliance with a Payment Instruction. However, we reserve the right, at our absolute discretion, to refuse to carry out a Payment Instruction or reverse any action taken in response to a Payment Instruction.

5.2. We are not obligated to perform our obligations if abnormal circumstances or circumstances beyond our control, whether foreseeable or not, prevent us from doing so.

5.3. We do not warrant or guarantee the speed, resolution, or uninterrupted access to the Service.

3. OPŁATY I PROWIZJE

Klient wyraża zgodę na uiszczenie opłat z chwilą przyjęcia Polecenia Płatności przez nas, o których został powiadomiony przed złożeniem Polecenia Płatności za pośrednictwem strony z podsumowaniem transakcji. Jesteśmy w posiadaniu pieniędzy Klienta, które zostały nam powierzone i które mają być przesłane, oraz opłaty do momentu, kiedy Polecenie Płatności zostanie zakończone, a pieniądze trafią do odbiorcy. Jeśli z jakiegoś powodu po naszej stronie Polecenie Płatności nie może być wykonane, pieniądze oraz opłata zostaną zwrócone.

4. KURS WYMIANY WALUT

O kursie wymiany walut, zastosowanym do przeliczenia przekazywanych środków pieniężnych, Klient jest powiadamiany przed złożeniem Polecenia Płatności za pośrednictwem strony z podsumowaniem transakcji. Środki pieniężne są przeliczane z funtów szterlingów (GBP) na polskie złote (PLN) w momencie dokonywania przekazu, aby odbiorca płatności otrzymał odpowiednią kwotę w polskich złotych.

Weryfikacja waluty w której prowadzony jest rachunek Odbiorcy leży po stronie Klienta. W przypadku wskazania przez Klienta konta odbiorcy prowadzonego w walucie innej niż Polski Złoty, VarsoviaFX

Limited nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek utrudnienia, opóźnienia, oraz straty wynikające z takiego Polecenia Płatności.

5. KORZYSTANIE Z USŁUGI

5.1. Klient nieodwołalnie upoważnia VarsoviaFX Limited do działania w zakresie wszystkich Poleceń Płatności otrzymanych od Klienta za pośrednictwem Usługi. Klient nie może zmodyfikować ani anulować Polecenia Płatności złożonego nam, ponieważ z chwilą otrzymania Polecenia Płatności rozpoczyna się proces przekazywania środków. Takie nieodwołalne zlecenie płatnicze pozostaje w mocy bez względu na ewentualne zaprzestanie korzystania z Usługi. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty wynikające z zastosowania się do złożonego przez Klienta Polecenia Płatności. Niemniej jednak, VarsoviaFX Limited może według własnego uznania odmówić realizacji Polecenia Płatności lub cofnąć działanie podjęte w odpowiedzi na Polecenie Płatności.

5.2. Jesteśmy zwolnieni z obowiązku wypełnienia zobowiązań wynikających z Usługi w przypadku zaistnienia okoliczności nadzwyczajnych lub takich, na które VarsoviaFX Limited nie ma wpływu, a które uniemożliwiają wypełnienie zobowiązań, i to bez względu na to, czy są one do przewidzenia czy też nie.

5.3. Nie gwarantujemy szybkości ani wykonalności Usługi, dostępu do niej ani nieprzerwanej ciągłości jej działania.

5.4. We will provide you with Security Information, and it is your responsibility to keep it secret and prevent unauthorized or fraudulent use. While we will verify that a Payment Instruction is given with the correct Security Information, we are not obliged to take further steps to verify that the Payment Instruction has been given by you or an Authorized User. We may act on any instructions given using the Security Information and will not be liable for any action taken or loss resulting from instructions received by any unauthorized person using the Security Information. You agree to notify us immediately if you suspect that your Security Information has been used by an unauthorized person.

5.5. You may be entitled to redress for an incorrectly executed money transfer only if you notify us without undue delay upon becoming aware of it, and in any event no later than 13 months after the date of the transfer. If we incur any liability to you, such liability will be limited to an amount equal to the value of the payment requested in your Payment Instruction. Compensation is not available from the Financial Services Compensation Scheme if we are unable to meet our obligations.

5.6. VarsoviaFX Limited will not be liable for any loss incurred or damage suffered as a result of delays caused by third parties, including U.K and Polish banks.

5.7. The final decision on whether payment is made in accordance with your Payment Instruction rests with your debit card issuer. We are not responsible for the decision of your debit card issuer not to make a payment requested by you.

5.8. The Customer agrees to fully indemnify and keep VarsoviaFX Limited indemnified at all times against all actions, proceedings, claims, liabilities, costs, and expenses incurred directly or indirectly in respect of (a) the use of the Service by the Customer or an Authorized User, and (b) any breach by the Customer or an Authorized User of these Terms and Conditions or any law, code, or regulation.

5.4. Klient otrzymuje od VarsoviaFX Limited Informację Bezpieczeństwa i jest zobowiązany do zachowania ich w tajemnicy i zastosowania wszelkich środków ostrożności w celu zabezpieczenia ich przed wykorzystaniem niezgodnym z prawem lub przez osoby nieupoważnione. VarsoviaFX Limited weryfikuje poprawność Informacji Bezpieczeństwa podawanych w momencie składania Polecenia Płatności, jednak nie ponosi odpowiedzialności za działania lub straty wynikające z otrzymania Polecenia Płatności od jakiejkolwiek osoby nieupoważnionej korzystającej z Informacji Bezpieczeństwa. W przypadku zaistnienia podejrzenia, że Informacje Bezpieczeństwa Klienta zostały wykorzystane przez osobę nieupoważnioną, Klient ma obowiązek niezwłocznego powiadomienia VarsoviaFX Limited o tym fakcie.

5.5. Prawo do ubiegania się o rekompensatę za nieprawidłowo zrealizowany przekaz pieniężny przysługuje Klientowi jedynie wówczas, gdy stwierdziwszy błąd, bez zbędnej zwłoki powiadomi VarsoviaFX Limited o tym fakcie, nie później jednak niż w ciągu 13 miesięcy od daty przekazu. Jeśli VarsoviaFX Limited weźmie na siebie zobowiązanie wobec Klienta, w każdym przypadku będzie ono ograniczone do kwoty równej wartości wymienionej w Poleceniu Płatności Klienta. W przypadku niemożności wywiązania się przez VarsoviaFX Limited ze zobowiązań, Klientowi nie przysługuje rekompensata w ramach Systemu Gwarantowania Usług Finansowych [ang. Financial Services Compensation Scheme].

5.6. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek straty lub szkody poniesione na skutek opóźnień spowodowanych przez strony trzecie, w tym m.in. brytyjskie i polskie banki.

5.7. Ostateczna decyzja, co do tego, czy płatność jest realizowana zgodnie z Poleceniem Płatności Klienta, należy do wystawcy karty płatniczej. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności za decyzję o odmowie realizacji płatności poleconej przez Klienta podjętą przez wystawcę karty płatniczej Klienta.

5.8. Klient zobowiązuje się do pełnego, skutecznego i trwałego przejęcia odpowiedzialności za wszelkie działania, postępowania, roszczenia, zobowiązania, koszty i wydatki podjęte, poniesione lub opłacone przez VarsoviaFX Limited bezpośrednio lub pośrednio w związku z: a) korzystaniem przez Klienta lub Upoważnionego Użytkownika z Usługi oraz b) jakimkolwiek naruszeniem przez Klienta lub Upoważnionego Użytkownika któregokolwiek z postanowień niniejszych Warunków Świadczenia Usług bądź też przepisu prawa, kodeksu albo regulacji prawnej.

5.9. We are not liable to you for any indirect loss or damage arising in any way, nor for any loss of profits, loss of business, loss of goodwill, loss of opportunity, loss of bargain, or any form of special damages. These Terms and Conditions and any transactions carried out under them do not confer contractual or other rights on, or be enforceable against us by, any party other than you.

5.10. You agree that you are not giving a Payment Instruction for or in connection with any criminal or illegal purpose.

5.11. You agree to assist us in our anti-money laundering, security validation, and verification responsibilities by providing requested information.

5.12. We have the right to block any payment transaction or payment account, or to refuse to accept a payment instruction, where there is reason to suspect fraud or other financial crime, or the unauthorized use of a payment account, or if you have failed to comply with clause 5.11.

5.13. In cases where a payment account is blocked to prevent unauthorized use or for failure to comply with clause 5.11, we will inform you immediately. You may contact us at bok@varsoviafx.com to have the payment transaction or payment account unblocked once the reason for blocking no longer exists. If we have objectively established that a payment account was created for fraud or money laundering, it will be blocked without notice if such notice compromises law enforcement.

5.9. VarsoviaFX Limited nie ponosi odpowiedzialności wobec Klienta za powstałe w jakikolwiek sposób straty ani szkody pośrednie, ani też za jakikolwiek utratę zysków, utratę pełni swobody prowadzenia działalności gospodarczej, utratę reputacji, utratę potencjalnej sposobności, utratę potencjalnych korzyści ani jakiegokolwiek nadzwyczajne szkody. Ani niniejsze Warunki Świadczenia Usług, ani jakakolwiek transakcja zrealizowana zgodnie z nim nie nakładają na VarsoviaFX Limited żadnych zobowiązań kontraktowych ani też innych obowiązków względem innego podmiotu niż Klient i nie mogą być one dochodzone na drodze prawnej przez podmiot inny niż Klient.

5.10. Klient zobowiązuje się do nieskładania Poleceń Płatności przeznaczonych na jakiegokolwiek cele o charakterze kryminalnym lub niezgodnym z prawem ani na działalność z nimi związaną.

5.11. Klient zobowiązuje się do wsparcia VarsoviaFX Limited w wypełnianiu obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnieniem i kontrolą bezpieczeństwa poprzez udzielanie informacji, o które prosi VarsoviaFX Limited.

5.12. Mamy prawo do zablokowania jakiegokolwiek konta lub płatności, lub do odmowy przyjęcia zlecenia płatniczego w przypadku, jeżeli istnieje powód, aby podejrzewać oszustwo lub inne przestępstwa finansowe, lub nieuprawnionego korzystania z rachunku płatniczego, lub jeśli nie zostały dotrzymane zasady zawarte w klauzuli 5.11.

5.13. W przypadkach, gdy konto zostanie zablokowane w celu zapobieganiu nieautoryzowanego użycia lub w przypadku nieprzestrzegania klauzuli 5.11, niezwłocznie poinformujemy Cię o tym. Możesz skontaktować się z nami na adres e-mail bok@varsoviafx.com w celu odblokowania konta lub odblokowania transakcji płatniczej. Wówczas zdejmemy blokadę tak szybko, jak tylko klient udowodni nam jej niezasadność. W przypadku, kiedy obiektywnie da się ustalić, że konto zostało stworzone w celu popełniania oszustw finansowych lub prania pieniędzy i będzie wiązało się to z egzekwowaniem prawa, zostanie ono zablokowane bez powiadomienia Użytkownika.

5.14. Our policy on information recording and processing of personal data is detailed in the Privacy Notice on our website. We may use information about you to fulfill our anti-money laundering, security validation, and verification responsibilities, provide services, and manage our relationship with you. We may disclose this information to payers, payees, and intermediaries for providing services or as required by Regulation (EU) 2015/4/847 on Information on the Payer accompanying transfers of funds; persons with whom we share information for anti-money-laundering, security verification, or validation purposes; regulatory and prosecuting authorities; and service providers acting on our behalf. If you wish to access or correct the information we hold about you, please contact our Data Protection Officer at our head office or by email at aml@varsoviafx.com.

6. VARIATION, TERMINATION, AND SUSPENSION

6.1. VarsoviaFX Limited reserves the right to make changes to these Terms and Conditions at any time, with 28 days' prior notice, if the changes are unfavorable to the Customer. Other changes may be implemented immediately, and the Customer will be notified within 28 days of such changes.

6.2. We may terminate, suspend, or withdraw the use of the Service at any time. Unless security concerns or circumstances beyond our control require immediate action, or in case of fraud or breach of these terms by the Customer, we will provide the Customer with 28 days' prior written notice.

7. LAW AND JURISDICTION

These Terms and Conditions shall be governed by and interpreted in accordance with English law. The courts of England will have exclusive jurisdiction to settle any dispute arising from or connected with these Terms and Conditions.

5.14. Wszelkie informacje dotyczące sposobów rejestrowania i przetwarzania danych osobowych dostępne są w Polityce Prywatności, którą można znaleźć na naszej stronie internetowej. VarsoviaFX Limited może wykorzystać dane Klienta w celu wypełnienia obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnieniem i kontrolą bezpieczeństwa, wywiązania się ze świadczonej usługi i zarządzania relacją z Klientem. VarsoviaFX Limited ma prawo ujawnić takie dane płatnikom, odbiorcom i pośrednikom płatności w toku świadczenia usług i zgodnie z wymaganiami Rozporządzenia (UE) 2015/4/847 w sprawie informacji o zleceniodawcach, które towarzyszą przekazom pieniężnym; osobom, którym VarsoviaFX Limited udziela informacji dla celów przeciwdziałania praniu brudnych pieniędzy oraz zapewnienia i kontroli bezpieczeństwa; urzędowi nadzoru i organom ścigania; a także usługodawcom działającym w imieniu VarsoviaFX Limited.

W przypadku, gdy Klient zechce uzyskać dostęp do danych, którymi dysponuje VarsoviaFX Limited, lub je zmienić, musi skontaktować się z pełnomocnikiem ds. ochrony danych [ang. Data Protection Officer] w siedzibie VarsoviaFX Limited lub za pośrednictwem poczty elektronicznej pod adresem aml@varsoviafx.com.

6. ZMIANA WARUNKÓW, ZAPRZESTANIE LUB ZAWIESZENIE ŚWIADCZENIA USŁUGI

6.1. VarsoviaFX Limited ma prawo do wprowadzenia zmian w niniejszych Warunkach Świadczenia Usług w dowolnym momencie. Jeśli wprowadzone zmiany są niekorzystne dla Klienta, VarsoviaFX Limited zobowiązuje się do udzielenia 28-dniowego okresu powiadomienia. W przypadku innych zmian, które nie mają niekorzystnego wpływu na Klienta, mogą one zostać wprowadzone w trybie natychmiastowym, a Klient zostanie o nich poinformowany w ciągu 28 dni.

6.2. VarsoviaFX Limited zastrzega sobie prawo do zaprzestania, zawieszenia lub wycofania się ze świadczenia Usługi na rzecz Klienta. W takim przypadku Klient otrzyma stosowne powiadomienie od VarsoviaFX Limited z 28-dniowym wyprzedzeniem, chyba że względne bezpieczeństwo, okoliczności niezależne od VarsoviaFX Limited lub przypadki oszustwa lub naruszenia niniejszych Warunków Świadczenia Usług nie pozwalają na udzielenie takiego okresu powiadomienia.

7. PRAWO I JURYSDYKCJA

Niniejsze Warunki Świadczenia Usług podlegają przepisom prawa angielskiego i zgodnie z nim są interpretowane. Wyłączną jurysdykcję w rozstrzyganiu sporów wynikających z niniejszych Warunków Świadczenia Usług lub z nimi związanych sprawują sądy angielskie.

8. COMPLAINTS

If you encounter any problems with our service, please inform us, and we will endeavor to resolve your complaint promptly. We will respond to your complaint in writing within 15 business days. In exceptional circumstances where a response cannot be provided within this timeframe due to reasons beyond our control, we will explain the delay and provide a final response no later than 35 business days after receiving the complaint. If you are dissatisfied with our response, you have the right to refer your complaint to The Financial Ombudsman Service, Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR.

8. REKLAMACJE

W przypadku wystąpienia jakichkolwiek problemów z Usługą Klient powinien powiadomić o tym VarsoviaFX Limited, która podejmie starania, aby jak najszybciej rozpatrzyć zgłoszoną reklamację. Pełną odpowiedź zostanie udzielona Klientowi w formie pisemnej w ciągu 15 dni roboczych od momentu otrzymania reklamacji. W szczególnych przypadkach, gdy rozpatrzenie reklamacji będzie bardziej złożone, Klient zostanie poinformowany o postępie w rozwiązywaniu sprawy, przewidywanym czasie jej rozpatrzenia oraz imieniu i nazwisku osoby, która będzie odpowiadała za udzielenie odpowiedzi w tej sprawie. Ostateczna odpowiedź zostanie przekazana Klientowi nie później niż w ciągu 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. Jeśli zaproponowane rozwiązanie nie będzie satysfakcjonujące dla Klienta, ma on prawo przekazać reklamację do Rzecznika ds. Usług Finansowych (ang. The Financial Ombudsman Service), Exchange Tower, Harbour Exchange Square, London E14 9SR.