**TUTUSFX COMPLAINTS PROCEDURE FOR CLIENTS**



**Last updated June 26th, 2019**

We,**Tutusfx Group** (hereinafter, the “Group”), have adopted this Complaints Procedure in

order to ensure a fair and quick process for handling complaints that may arise from our

relationship.

The Group owns and regulates the brand,**Tutusfx**.

**1. Submitting your Complaint**

In order to submit a complaint to the Group, you are kindly requested to complete and submit

the**Complaint Form** of the Group (click the button below). Please note that the Group may

not accept complaints submitted to it by any other means/methods (i.e. e-mail, telephone, etc.).

[**Click Here to proceed to the Complaint Form**](http://https://www.tutusfx.com/contact)

Once you successfully complete and submit your complaint, the relevant**Department** of the

Group shall handle and investigate your complaint.

**2. Acknowledging your Complaint**

We will acknowledge receipt of your complaint within five (5) days from the receipt of your

complaint and provide you the Reference ID of your complaint. The Reference ID should be used

in all your future contact with the Group, and/or any of the Group’s affiliate bodies, regarding the

specific complaint.

**3. Handling of your Complaint**

Once we acknowledge receipt of your complaint we will review it carefully, investigate the

circumstances surrounding your complaint and will try to resolve it without undue delay. We shall

make every effort to investigate your complaint and provide you with the outcome of our

investigation within 60 days from the date you have submitted your complaint to us. During the

investigation process will keep you updated of the handling process of your complaint. One of our

officers may contact you directly (including communication by email or phone) in order to

obtain, where needed, further clarifications and information relating to your complaint. We will

require your full cooperation in order to expedite the investigation and possible resolution of your

complaint.

Tutusfx Group

1

In the event that your complaint requires further investigation and we cannot resolve it within two



(2) months, we will issue a holding response in writing or other durable medium. When a holding

response is sent, it will indicate the causes of the delay and when the Group’s investigation is

likely to be completed. In any event, we shall provide you with the outcome of our investigation no

later than one (1) month from the issuing of the holding response, depending on the complexity of

the case and your cooperation. Please note that the Group shall consider your complaint as

closed and cease the relevant investigation in case you fail to respond to our officers within the

period of three (3) months from the date of the submission of your complaint. When we reach an

outcome we will inform you of it together with an explanation of our position and any remedy

measures we intend to take (if applicable).

**4.** **Final Decision**

When we reach an outcome we will inform you of it together with an explanation of our position

and any remedy measures we intend to take (if applicable).

It is understood that your right to take legal action remains unaffected by the existence or use of any

complaints procedures referred to above.

Tutusfx Group

2