REKLAMAČNÍ ŘÁD PRO KLIENTY

O.Z.I.Online Zone Investment Opportunities (OZIOS) je registrovaná obchodní značka společnosti APME FX Trading Europe Ltd, kyperské investiční společnosti (CIF), nad kterou vykonává dohled a reguluje ji Kyperská komise pro cenné papíry a burzy (CySEC) s licencí CIF č. 335/17.

Společnost APME FX Trading Europe Ltd zavedla a implementovala efektivní a transparentní postup pro přiměřené a včasné řešení stížností, které obdrží od klientů.

1. Podání Vaší stížnosti

K podání stížnosti Vás žádáme, abyste vyplnili a předložili Formulář se stížností, který naleznete v Klientské zóně na internetové stránce (stránkách) Společnosti.

Vyzýváme Vás, abyste vyplnili daný Formulář se stížností, a po vyplnění ho podepsali a podali některým z následujících způsobů:

1. Poštou nebo osobním doručením Formuláře se stížností na následující adresu Office 404, 4th Floor, 28 October Ave 249, Limassol 3035, Kypr.
2. Elektronicky na následující e-mailovou adresu: complaints@apmefx.com

2. Přijetí stížnosti

Přijetí Vaší stížnosti potvrdíme do pěti (5) pracovních dní od dne doručení stížnosti. Společnost Vám poskytne jedinečné referenční číslo přidělené Vaší stížnosti. Jedinečné referenční číslo byste měli použít ve Vaší budoucí komunikaci se Společností, Finančním ombudsmanem a/nebo Kyperskou komisí pro cenné papíry a burzy ("CySEC") ohledně konkrétní stížnosti.

3. Postup zpracování stížnosti

Jakmile obdržíme Vaši stížnost, důkladně ji prozkoumáme, vyšetříme okolnosti související s Vaší stížností a pokusíme se ji vyřešit bez zbytečného zdržování.
K prošetření stížnosti vynaložíme veškeré úsilí a výsledky našeho vyšetřování Vám poskytneme do dvou (2) měsíců od data, kdy jste nám předložili svou stížnost. Během vyšetřování Vás budeme pravidelně informovat o procesu řešení Vaší stížnosti. Některý z našich zaměstnanců Vás může kontaktovat přímo (včetně komunikace e-mailem nebo telefonicky), aby byly získány další objasnění a informace týkající se Vaší stížnosti. Budeme požadovat plnou spolupráci pro urychlení vyšetřování a možného vyřízení Vaší stížnosti.

V případě, že Vaše stížnost vyžaduje další vyšetřování a nemůžeme ji vyřešit v průběhu dvou (2) měsíců, poskytneme Vám předběžnou odpověď v písemné podobě nebo na jiném trvalém médiu. V zaslané předběžné odpovědi bude uveden důvod zpoždění a předběžný termín ukončení vyšetřování. V každém případě Vám poskytneme výsledky vyšetřování nejpozději do jednoho (1) měsíce od vydání předběžné odpovědi, a to v závislosti na složitosti případu a Vaší spolupráci.

V případě, že si nepřejete spolupracovat se Společností při prošetřování Vaší stížnosti, např. neposkytnete požadované údaje/informace v přiměřené lhůtě stanovené Společností ode dne předložení příslušné žádosti Společnosti, upozorňujeme, že Společnost bude Vaši stížnost považovat za uzavřenou a ukončí příslušné vyšetřování.

4. **Konečné stanovisko**

O konečném rozhodnutí Společnosti týkajícím se Vaší oficiální stížnosti Vás budeme informovat a obdržíte také vysvětlení výsledku spolu s vysvětlením naší pozice a nápravných opatření, která máme v úmyslu přijmout (pokud je to možné).

A. Kontaktní údaje pro finančního ombudsmana Kyperské republiky:

Webová stránka: http://www.financialombudsman.gov.cy
E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
Poštovní adresa: P.O. BOX: 25735, 1311 Nikósie, Kypr
Telefon: + 357 2284 8900
Fax: + 357 2266 0584, +357 2266 0118

Pokud nejste spokojeni s konečným rozhodnutím Společnosti, můžete ji zkontrolovat prostřednictvím úřadu Finančního ombudsmana Kyperské republiky a usilovat o mediaci pro případnou náhradu škody. Je důležité, abyste se na Finančního ombudsmana Kyperské republiky obrátili během čtyř (4) měsíců od přijetí konečné odpovědi od Společnosti, jinak Finanční ombudsman Kyperské republiky nemusí být schopen řešit Vaši stížnost.

V nepravděpodobném případě, že by Vám Společnost nebyla schopna poskytnout konečnou odpověď během tří (3) měsíců, které jsou stanoveny výše, můžete se znovu obrátit na úřad Finančního ombudsmana Kyperské republiky nejpozději čtyři (4) měsíce ode dne, kdy bychom měli mít připravenou odpověď s naším konečným rozhodnutím.

B. Kontaktní údaje pro Kyperskou komisi pro cenné papíry a burzu:

Webová stránka: http://www.cysec.gov.cy
Hlavní e-mail: info@cysec.gov.cy
Poštovní adresa: P.O. BOX 24996, 1306 Nikósie, Kypr
Telefon: +357 22506600
Fax: +357 22506700

Vaši žádost můžete zaslat také Kyperské komisi pro cenné papíry a burzu. Mějte však na paměti, že Kyperská komise pro cenné papíry a burzu nemá restituční právo, a proto nevyšetřuje každou stížnost individuálně.

Je zřejmé, že Vaše právo podniknout právní kroky zůstává nedotčeno existencí nebo využitím výše uvedených postupů při řešení stížností.

FORMULÁŘ STÍŽNOSTÍ

INFORMACE O KLIENTOVI:

Jméno:	Příjmení:	Číslo Klientského účtu:
Krajina:	Město:	Tel. Číslo:
Adresa:		PSČ:
Email:	LEI (právnická osoba):	

PRO OFICIÁLNÍ POUŽITÍ

Přijato dne:	Přijatá (jméno):
Přiřazená:	Odpověď (jméno):

DETAIL STÍŽNOSTI

Datum stížnosti:	Zodpovědný zaměstnanec:
Popis stížnosti (Pokud je to nutné, použijte samostatnou stranu)	

Datum poslední revize: Únor 2026.

O.Z.I.Online Zone Investment Opportunities (OZIOS) is a registered brand name of APME FX Trading Europe Ltd, a Cyprus Investment Firm regulated by the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with License No 335/17.

Registered Office: Office 404, 4th Floor, 28 October Ave 249, Limassol 3035, Cyprus.

E-mail: info@ozios.com

Tel: +357 25 054 734