POSTUP PODÁVANIA SŤAŽNOSTÍ

Zetano je registrovaná ochranná známka spoločnosti WONDERINTEREST TRADING LTD.

Spoločnosť WONDERINTEREST TRADING LTD (ďalej len „Investičná Spoločnosť“) prijala a zaviedla tento postup podávania sťažností, ktorý je určený špeciálne pre jej klientov, s cieľom spravodlivo a rýchlo vybaviť prijaté sťažnosti.

1. Definícia Sťažností

Za sťažnosť sa považuje vyjadrenie nespokojnosti, ktoré Klient adresuje Investičnej Spoločnosti zdokumentovaným spôsobom vyplnením a podaním príslušného formulára sťažnosti – v prílohe tohto dokumentu a ktoré sa týka poskytovania investičných služieb a/alebo vedľajších služieb, ktoré sú mu poskytované.

2. Podanie Sťažnosti

Na podanie sťažnosti vás žiadame, aby ste vyplnili a podali formulár sťažnosti v písomnej forme a adresovalo ho Investičnej Spoločnosti.

Odporúčame vám použiť formulár sťažnosti, ktorý je priložený k tomuto dokumentu, a predložiť ho niektorým z nasledujúcich spôsobov:

1. Zaslaním poštou alebo osobným doručením priloženého formulára sťažnosti na nasledujúcu adresu: Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus

2. Zaslaním formulára sťažnosti elektronicky na túto e-mailovú adresu: complaints@wonderinterest.com

3. Potvrdenie o Podaní Sťažnosti

Po prijatí vašej sťažnosti potvrdíme jej prijatie do piatich (5) pracovných dní odo dňa prijatia vašej žiadosti. Investičná Spoločnosť vám poskytne jedinečné referenčné číslo vašej sťažnosti. Jedinečné referenčné číslo je alfanumerický kód, ktorý obsahuje kód Investičnej Spoločnosti, rok a poradové číslo. Toto jedinečné referenčné číslo by ste mali použiť pri všetkej vašej budúcej komunikácii s Investičnou Spoločnosťou, finančným ombudsmanom a/alebo Cyperskou Komisiou pre Cenné Papiere a Burzu (ďalej len „CySEC“) týkajúcej sa konkrétnej sťažnosti.

4. Vybavenie vašej Sťažnosti

Po potvrdení prijatia vašej sťažnosti ju dôkladne preskúmame, prešetríme okolnosti vašej sťažnosti a pokúsime sa ju vyriešiť bez zbytočného odkladu.

Vyvinieme maximálne úsilie, aby sme vašu sťažnosť prešetrili a poskytli vám výsledok nášho vyšetrovania do dvoch (2) mesiacov odo dňa, keď ste nám sťažnosť predložili. Počas procesu vyšetrovania vás bude priebežne informovať o procese vybavovanie sťažnosti. Jeden z našich pracovníkov vás môže kontaktovať priamo (vrátane komunikácie prostredníctvom e-mailu alebo telefónu) s cieľom získať ďalšie vysvetlenia a informácie týkajúce sa vašej sťažnosti. V záujme urýchlenia vyšetrovania a prípadného riešenia vašej sťažnosti budeme vyžadovať vašu plnú spoluprácu.

V prípade, že si vaša sťažnosť bude vyžadovať ďalšie prešetrenie a my ju nebudeme môcť vyriešiť do dvoch (2) mesiacov, vydáme odpoveď o držbe v písomnej forme alebo na inom trvanlivom médiu. Pri zaslaní vyčkávacej odpovede budú uvedené príčiny omeškania a termín, kedy bude prešetrovanie Investičnou Spoločnosťou pravdepodobne ukončená. V každom prípade vám poskytneme výsledok nášho vyšetrenia najneskôr do jedného (1) mesiaca od vydania vyčkávacej odpovede, v závislosti od zložitosti prípade a vašej spolupráce.

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

5. Záverečná Odpoveď

Po ukončení vyšetrovania sťažnosti sa Klientovi zašle záverečná odpoveď s výsledkami vyšetrovania. Investičná Spoločnosť navrhne nápravné opatrenia, ktoré má v úmysle prijať a ktoré povedú k vzájomnému adekvátnemu výsledku (ak je to možné).

Záverečná Odpoveď je písomná odpoveď Spoločnosti, ktorá buď:

a) akceptuje Sťažnosť a prípadne ponúka nápravu (primeraná náprava nemusí zahŕňať finančné odškodnenie, môže napríklad zahŕňať len ospravedlnenie) v súlade s politikou Spoločnosti riešiť sťažnosti priateľsky a za dobrých obchodných podmienok;
b) ponúkne nápravu bez prijatia sťažnosti ako gesto dobrej vôle a v súlade s politikou Spoločnosti riešiť sťažnosť priateľsky a za dobrých obchodných podmienok; alebo
c) sťažnosť zamietne a uvedie dôvody takéhoto postupu.

Ak nie ste spokojný so Záverečnou Odpoveďou Investičnej Spoločnosti, môžete sa obrátiť na úrad Finančného Ombudsmana Cyperskej republiky do štyroch (4) mesiacov od prijatia záverečnej odpovede od Investičnej Spoločnosti, inak sa Finančný Ombudsman Cyperskej republiky nemusí zaoberať vašou sťažnosťou.

V nepravdepodobnom prípade, že vám Investičná Spoločnosť nebola schopná poskytnúť Záverečnú Odpoveď v rámci vyššie uvedenej trojmesačnej lehoty, môžete sa opäť obrátiť na úrad Finančného Ombudsmana Cyperskej republiky najneskôr do štyroch (4) mesiacov od dátumu, kedy sme vám mali poskytnúť našu Záverečnú Odpoveď.

Kontaktné Údaje Finančného Ombudsmana Cyperskej republiky:

Internetová stránka: http://www.financialombudsman.gov.cy
E-mail: complaints@financialombudsman.gov.cy
Poštová Adresa: P.O. BOX: 25735, 1311 Nicosia, Cyprus
Telefónne číslo: +35722848900
Fax: +35722660584, +35722660118

Svoju sťažnosť môžete predložiť Cyperskej Komisii pre Cenné Papiere a Burzu. Upozorňujeme však, že Cyperská Komisia pre Cenné Papiere a Burzy nemá reštitučné právomoci, a preto nevyšetruje individuálne sťažnosti.

Kontaktné Údaje Cyperskej Komisie pre Cenné Papiere a Burzu:

Internetová stránka: http://www.cysec.gov.cy
Poštová Adresa: P.O. BOX 24996, 1306 Nicosia, Cyprus
Telefónne číslo: +35722506600
Fax: +35722506700

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

FORMULÁR SŤAŽNOSTI

OFICIÁLNY FORMULÁR SŤAŽNOSTI SPOLOČNOSTI	
DÁTUM:	
ÚDAJE O KLIENTOVI:	
Meno:	
Priezvisko:	
Oficiálny Názov Spoločnosti(v prípade, že je Klient právnickou osobou):	
Číslo Obchodného Účtu:	
KONTAKTNÉ ÚDAJE KLIENTA:	
Poštová Adresa:	
Mesto/Obec:	
Poštové Smerovacie Číslo:	
Krajina:	
Telefónne Číslo:	
E-mail:	
INFORMÁCIE TÝKAJÚCE SA SŤAŽNOSTI	
Dátum podania sťažnosti:	
Zamestnanec, ktorý ponúkol služby Klientovi:	
Hlavné pripomienky Sťažnosti: (v prípade potreby použite samostatný list)	

Wonderinterest Trading Ltd. zetano.com

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.

Poznámka: V prípade potreby nám poskytnite akékoľvek podporné dôkazy týkajúce sa vašej sťažnosti, aby Investičná Spoločnosť mohla vašu sťažnosť ďalej prešetriť.

LEN NA OFICIÁLNE POUŽITIE	
Prijaté dňa:	
Prijal:	
Pridelené:	
Odpoveď:	

6. Otázky týkajúce sa tejto Politiky

Ak potrebujete akékoľvek ďalšie informácie a/alebo máte akékoľvek otázky týkajúce sa tohto postupu pri podávaní sťažností, smerujte svoju žiadosť a/alebo otázky na support@zetano.com

Dátum poslednej revízie: September 2026

Wonderinterest Trading Ltd. **zetano.com**

ZETANO

Zetano is a registered brand name of Wonderinterest Trading Ltd, with registration number HE 332830. Wonderinterest Trading Ltd is a Cypriot Investment Company (CIF) under the supervision and regulation of the Cyprus Securities and Exchange Commission (CySEC) with licence number 307/16, registered office Spyrou Araouzou, 163 Lordos Waterfront Court, Office 201, 3036 Limassol, Cyprus.