

Název společnosti/Company name:

IČO/Company ID No.:

Držitel karty/Cardholder

Jméno a příjmení/Cardholder's full name:

Číslo karty – prvních 6 a poslední 4
číslice/Card number – first 6 and last 4
digits:

Kontaktní osoba pro řešení reklamací/Contact person for complaint handling

Jméno a příjmení/Full name:

E-mail/E-mail:

Telefonní číslo/Phone number:

Reklamovaná transakce/Disputed transaction

Více transakcí se stejným důvodem = přiložte Přílohu č. 1 – Seznam reklamovaných transakcí. Různé důvody = samostatné formuláře./Multiple transactions with the same reason: attach Annex 1 – List of disputed transactions. Different reasons: separate forms.

Datum

uskutečnění/Transaction
date:

Datum

zaúčtování/Clearing date:

Částka/Amount:

Měna/Currency:

Obchodní místo nebo adresa bankomatu/Merchant name or ATM address:

Důvod reklamacie – zaškrtněte jeden/Dispute reason – tick one

- ☐ **A. Transakci jsem neprovedl(a) – nepoznávám ji (zneužití, krádež nebo ztráta karty)/I did not make this transaction – I do not recognise it (misuse, theft or loss of the card)**
- ☐ **Potvrzuji, že držitel karty uvedenou transakci neprovedl ani k ní nedal souhlas a karta byla trvale zablokována./I confirm the cardholder did not make or authorise the transaction and the card has been permanently blocked.**
- ☐ **B. Bankomat nevydal požadovanou hotovost (v celé výši nebo částečně)/ATM did not dispense the requested cash (fully or partially)**
Přiložte: účtenku z bankomatu, případně foto displeje./Enclose: ATM receipt or photo of the screen.
- ☐ **C. Zaplacené zboží nebo služba nebyly dodány, nebo zrušená objednávka/rezervace nebyla vrácena/Paid goods or services were not delivered, or a cancelled order/reservation was not refunded**
Reklamacie se týká platby kartou, nikoli kvality zboží/služby (tu řešte přímo s obchodníkem). Nejprve kontaktujte obchodníka; přiložte objednávku, případný doklad o zrušení a komunikaci s obchodníkem./This concerns the card payment, not the quality of goods/services (resolve quality directly with the merchant). Contact the merchant first; enclose the order, proof of cancellation (if any) and merchant communication.
- ☐ **D. Jiný důvod – popište níže/Other reason – specify below**
Např. duplicitní platba, platba jiným způsobem, nesprávná částka či měna, opakovaná platba po zrušení služby./E.g. duplicate payment, paid by other means, incorrect amount or currency, recurring payment after cancellation.

Detailní popis situace, proč transakci reklamujete/Please specify in detail why the transaction(s) is/are being disputed

Prohlášení a souhlas osoby v Klíčové roli/Declaration of the key role person

- **Prohlašuji**, že mnou uvedené údaje jsou úplné a pravdivé./I hereby confirm that all the provided information is true and correct.
- **Beru na vědomí**, že v souvislosti s podanou reklamací mohou být pracovníky Direct Fidoo Payments s r.o. vyzván(a) k nezbytné součinnosti v případech, kdy pro řešení reklamace bude zapotřebí doplnit další podklady. Je-li reklamace neúplná, lhůta pro její vyřízení se přiměřeně prodlužuje o dobu, po kterou se čeká na doplnění chybějících údajů (v souladu s Reklamačním řádem)/I take into consideration that in connection with the filed claim Direct Fidoo Payments s r.o. may request necessary assistance and documents. If the claim is incomplete, the handling deadline is reasonably extended by the period during which the missing information is awaited (in line with the Complaints Policy).
- **Beru na vědomí**, že bez požadovaných podkladů nebo při nekorrektním popisu reklamace nemusí být možné reklamaci vyřídit a může být odmítnuta. U reklamací zboží a služeb je výsledek dán reklamačním řízením dle pravidel karetních schémat (tzv. chargeback), v jehož rámci může být reklamace zamítnuta i na základě vyjádření obchodního místa./I acknowledge that without the required documents or with an incorrect description the dispute may not be processed and may be rejected. For goods and services disputes the outcome follows card scheme (chargeback) rules, under which the dispute may also be rejected based on the merchant's response.
- **Souhlasím** jménem Klienta s tím, aby v případě, že reklamace bude shledána neoprávněnou, Fidoo Payments odepsalo z Fidoo účtu Klienta částku, která na něj byla vyplacena před ukončením reklamačního řízení. Nebude-li na Fidoo účtu dostatek peněžních prostředků, Klient se zavazuje částku uhradit do 7 pracovních dnů ode dne doručení výsledku reklamace a pokynu k úhradě./On behalf of the Client I agree that, should the dispute be found unjustified, Fidoo Payments may debit from the Client's Fidoo account the amount credited to it before the conclusion of the proceedings. If the funds on the Fidoo account are insufficient, the Client undertakes to repay the amount within 7 business days of receiving the outcome and payment instruction.
- **Potvrzuji**, že jsem oprávněn(a) podat tuto reklamaci a učinit výše uvedená prohlášení jménem Klienta./I confirm that I am authorised to submit this dispute and make the above declarations on behalf of the Client.

Datum:/Date:

Jméno a podpis osoby v Klíčové roli/Key role person's name and signature: