

Pokud budete mít pocit, že jsme nedodrželi jakoukoliv naši povinnost dle Rámcové smlouvy, Obchodních podmínek Služby Fidoo nebo pokud nesouhlasíte s konkrétním postupem nebo jednáním našeho zaměstnance, určitě nám dejte vědět. Stejně tak nás informujte v případě reklamace konkrétní platební transakce.

If you feel that we have failed to adhere to any of our obligations under the General Agreement and the Terms and Conditions of the Fidoo Service, or if you disagree with a particular course of action or the behaviour of any of our employees, be sure to let us know. Likewise, if you have a claim or complaint about a particular payment transaction, please let us know.

## 1. Poskytovatelé služeb

**Direct Fidoo Payments s.r.o.**, se sídlem Pod dráhou 1636/1, 170 00 Praha 7, IČO: 02690446, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 222689 (dále jen „Fidoo Payments“), poskytovatel Služby Fidoo Payments,

**Direct Fidoo a.s.**, se sídlem Pod dráhou 1636/1, 170 00 Praha 7, IČO: 28145780, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18762 (dále jen „Direct Fidoo“), poskytovatel Služby Direct Fidoo.

## 1. Service providers

**Direct Fidoo Payments s.r.o.**, with registered office at Pod dráhou 1636/1, 170 00 Praha 7, Company Number: 02690446, registered in the Commercial Register maintained at the Municipal Court in Prague, Section C, entry 222689 (hereinafter referred to as “Fidoo Payments”), provider of the Fidoo Payments Service,

**Direct Fidoo a.s.**, with registered office at Pod dráhou 1636/1, 170 00 Praha 7, Company Number: 28145780, registered in the Commercial Register maintained at the Municipal Court in Prague, file B 18762 (hereinafter referred to as „Direct Fidoo“), provider of the Direct Fidoo Service.

## 2. Jakým způsobem lze podat reklamaci nebo stížnost?

- písemně e-mailem na [info@fidoo.com](mailto:info@fidoo.com),
- písemně na adresu Direct Fidoo Payments s.r.o., Pod dráhou 1636/1, 170 00 Praha 7,
- telefonicky na Klientské lince 290 290 290,
- prostřednictvím formuláře na webu [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com)

## 2. How can I lodge a claim or complaint?

- in writing by email to [info@fidoo.com](mailto:info@fidoo.com),
- in writing to Direct Fidoo Payments s.r.o., Pod dráhou 1636/1, 170 00 Praha 7,
- by calling the Helpline on 290 290 290,
- using the form on the website [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com).

## 3. Fidoo účet pro FX službu

- z jaké jste firmy, vaše jméno a příjmení,
- čeho se reklamační týká. V případě platební transakce je pak potřeba vyplnit reklamační formulář. V ostatních případech doplňte informace, které nám pomohou vaši stížnost co nejrychleji prošetřit.

## 3. Fidoo Account for FX services

- what company you are from, your first name and surname,
- what the claim is about. In the case of a payment transaction, you will then need to fill in a claim form. In other cases, please provide information to help us investigate your complaint as quickly as possible.

Nebudou-li vámi dodané informace a podklady kompletní, požádáme vás o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřazení reklamace začíná běžet až poté, co budou z vaší strany doplněny veškeré údaje.

If the information and supporting documents which you provide is/are incomplete, we will ask you to provide the missing information. The time limit for processing the claim will only begin once you have provided all the necessary information.

## 4. Jaký je další postup?

Přijetí reklamace i stížnosti vám potvrdíme – z tohoto důvodu preferujeme komunikaci zejména prostřednictvím e-mailu a webového formuláře.

## 4. What happens next?

We will confirm having received your claim and complaint; for this reason, we prefer to communicate mainly by email and using the web form.

Na vyřízení máme standardně 30 kalendářních dnů ode dne doručení vaší reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace týkající se platebních služeb je 15 pracovních dnů po obdržení reklamace. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamace transakcí platebními kartami. Není-li možné reklamaci z důvodu objektivních překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, informujeme vás o této situaci, a zašleme Vám odpověď nejpozději do 35 pracovních dnů po obdržení reklamace. O předpokládaném termínu vyřízení a dalším postupu vás budeme informovat.

We usually have 30 calendar days from the date of receiving your claim to process your claim. The deadline for handling a claim relating to payment services is 15 working days from the receipt of your claim. An exception to this rule can be made in particularly complex cases, particularly in cases of claims relating to credit card transactions. If the claim cannot be settled within the stipulated period due to objective obstacles, we will inform you about this situation and send you our response not later than 35 working days after receiving the claim. We will inform you of the expected resolution date and about further steps.

O výsledku řešení reklamace budete vyrozuměni prostřednictvím emailu. Za den doručení výsledku řešení reklamace se považuje den doručení emailové zprávy.

We will notify you of the outcome of the claim by email. The date of delivery of the outcome of claim resolution is deemed to be the date of delivery of that email.

Společnost Direct Fidoo Payments neodpovídá a nevyřizuje reklamace zboží a služeb zakoupených s využitím Fidoo karty ani nepřijímá a nezajišťuje řešení s tím souvisejících stížností.

Direct Fidoo Payments is not liable for and does not handle claims for goods and services purchased using the Fidoo Card, and does not accept or ensure the resolution of complaints relating to them.

## 5. Výjimky z přijetí reklamace

Reklamace nebude na naší straně přijata, pokud:

1. nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou jsme vám poskytli pro doplnění nebo opravu podání,
2. ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,
3. osoba, která podala reklamaci, není Klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci,

## 5. Exceptions to the acceptance

We will not accept a claim if:

1. the method, form, or particulars of lodging the claim have not been observed, even within the additional period of time we have given to you to complete or correct the claim,
2. proceedings have been initiated before a court or an arbitrator on the merits of the claim, or the court or arbitrator has already ruled on the matter,
3. the person making the claim is not a Client of the Company or is represented by an agent under an unusable power of attorney,

4. reklamáce se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
5. je podání reklamace zcela zjevné zneužití institutu reklamací a stížností,
6. uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

V případě, že je reklamáce týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamáce z naší strany zamítnuta a této skutečnosti budete písemně informováni.

## 6. Vaše další možnosti, pokud nejste spokojeni s naším řešením

Pokud nebudete spokojeni s výsledkem vyřízení vaší reklamace, můžete podat odvolání.

Dále máte možnost se se svým podnětem k prošetření obrátit na Českou národní banku, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).

Podáním reklamace nepřicházíte o své právo obrátit se na obecný soud.

## 7. Jaké jsou podněty k podání stížnosti či reklamace?

Vaši stížnost nám prosím sdělte co nejdříve poté, kdy nastala nebo jste se o ní dozvěděli, nejpozději však ve stanovené lhůtě v souladu s obchodními podmínkami.

## 8. Na závěr

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 3. 11. 2022 a je zveřejněn na webových stránkách [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com).

4. the claim does not relate to products or services offered by the Company,
5. the filing of the claim is clear abuse of the institution of claims and complaints,
6. the retention periods for the relevant type of documents have expired.

In the event that a claim concerning the same subject matter is submitted repeatedly and does not bring any new facts, we will reject the claim, and you will be informed of this fact in writing.

## 6. Your alternative options if you are not satisfied with our resolution

If you are not satisfied with the outcome of your claim, you can lodge an appeal against the decision.

You also have the option of submitting your complaint for investigation by the Czech National Bank, which is the supervisory authority overseeing the Company's compliance obligations ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).

Filing a claim does not deprive you of your right to apply to a general court.

## 7. What are the deadlines for filing a claim or complaint?

Please notify us of your complaint as soon as possible after the situation has occurred or you have become aware of it, but in all cases within the time limit set out in the Terms and Conditions.

## 8. Final provisions

This Complaints Policy enters into force and effect on 3 November 2022, and is published on the website [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com).