



Reklamacie transakce realizované platební kartou Výběry z bankomatu a chyby zpracování

Cardholder's Declaration of Disputed Transaction ATM and processing errors disputes

Název společnosti/Company name:

Evidenční číslo (vyplní Direct
Fidoo)/Claim number (to be filled
in by Direct Fidoo):

Držitel karty/Cardholder

Jméno a příjmení/Cardholder's full name:

Číslo karty/Card number (vyplňte prvních 6 a poslední 4 čísla vaší karty/fill first 6 and last 4 digits of your card):

Kontaktní osoba pro řešení reklamacie/Contact person for complaint handling

Jméno a příjmení/Full name:

E-mail:

Telefonní číslo/Phone number:

Údaje k reklamovaným transakcím/Details of the disputed transactions

Pro reklamaci více transakcí na jedné platební kartě přiložte seznam transakcí (použijte přílohu č. 1 – Seznam reklamovaných transakcí).
If multiple transactions regarding the same payment card are disputed, please attach a list of transactions (please use attachment No. 1 – List of disputed transactions).

Datum uskutečnění transakce/Transaction date:

Obchodní místo nebo adresa ATM/Merchant or ATM address:

Částka transakce/Transaction amount:

Měna transakce/Transaction currency:

Důvod reklamacie/Dispute reason

Bankomat nevydal požadovanou hotovost/ATM cash withdrawal was not received:

v celé výši/no cash received

částečný výběr hotovosti/partial withdrawal
obdrženo pouze/received only:

Vícekrát naúčtována částka/The amount was billed more than once

Nesprávná měna transakce/Transaction processed in incorrect currency

Přiložte prosím doklad potvrzující konkrétní měnu transakce/Please enclose copy of documents with proof of correct currency

Nesprávná částka transakce/Transaction processed in incorrect amount

Přiložte prosím doklad potvrzující konkrétní částku transakce/Please enclose copy of documents with proof of correct amount

Důvod reklamace – pokračování/Dispute reason – continued

Transakce byla provedena jiným způsobem/The transaction amount was paid by other means:

Touto či jinou kartou/With this card or another card

V hotovosti/In cash

Bankovním převodem apod./Via bank transfer or another way

Prosíme o upřesnění/please specify:

Přiložte prosím doklad o zaplacení jiným způsobem/Please enclose proof of payment made by other means

Jiný důvod (prosíme o upřesnění)/Other reason (please specify):

Prosíme o detailní popis situace, proč transakci reklamujete/please specify in detail why the transaction(s) is/are being disputed:

Prohlášení a souhlas držitele platební karty/Cardholder's declaration

- Prohlašuji, že moje platební karta nebyla ztracena ani zcizena./I confirm that my payment card has been neither lost nor stolen.
- Prohlašuji, že mnou uvedené údaje jsou úplné a pravdivé./I confirm that all the provided information is complete and correct.
- **Beru na vědomí**, že v souvislosti s podanou reklamací mohou být pracovníky Direct Fidoa a.s. vyzván(a) k nezbytné součinnosti v případech, kdy pro řešení reklamace bude zapotřebí doplnit další podklady. Doba od vyzvání k doplnění podkladů po doložení dokumentace klientem není započítána do celkové lhůty pro vyřízení reklamace./I take into consideration that in connection with the filled claim Direct Fidoa a.s. may request any necessary assistance and documents within the specified time limit in cases where additional documents are required to resolve the claim. The period from the date of request to provide additional documentation to the date when the documentation is provided is not included in the total dispute settlement time.
- **Beru na vědomí**, že absence/nepřiložení požadovaných podkladů či nekorektní popis reklamace může způsobit zamítnutí reklamace ze strany obchodního místa./We might not be able to help with your dispute unless all required documents or correct information are submitted with this form.

Datum/Date: Podpis držitele karty/Cardholder's signature:

Informace k podání reklamace/Dispute process information:

Vyplněný originál formuláře, včetně veškeré potřebné dokumentace uvedené ve formuláři zašlete co nejdříve e-mailem na adresu info@fidoo.com/Completed form with all of the required documentation should be delivered as soon as possible to the e-mail address info@fidoo.com.

Veškeré postupy a doba řešení reklamací se řídí Reklamačním řádem, Podmínkami používání Fidoa karet a souvisejícími normami. All the procedures and timeframe for handling claims are governed by the Complaints Regulations for the Fidoa Service, Terms of Use of Direct Cards and related regulations.