



Reklamacie transakce realizované platební kartou Reklamacie neautorizovaných transakcí Cardholder's Declaration of Disputed Transaction Unauthorized transaction 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/Merchant address:

Částka transakce/Transaction amount:

Měna transakce/Transaction currency:

Důvod reklamacie/Dispute reason

- Uvedenou transakci (seznam transakcí) jsem neautorizoval(a), ani se jí (jich) jinak neúčastnil(a). Transakci(e) považuji za podvod z důvodu:
I did not authorise or engage in this transaction (list of transactions). I consider the transaction(s) to be fraudulent by selecting this option:
- zneužití/fraud
 - krádeže/stolen
 - ztráty/lost
- Potvrzuji, že jsem z uvedeného důvodu svoji platební kartu trvale zablokoval(a).**
I confirm my card was hard-blocked for this reason.

Důvod reklamace – pokračování/Dispute reason – continued

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) are being disputed:

Prohlášení a souhlas držitele platební karty/Cardholder's declaration

- 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 na základě podané reklamace **z důvodu neautorizované transakce** musí být platební karta v souladu s Podmínkami použití Fidoo karet **blokována**./I **take into consideration** that in connection with filed claim **due to unauthorized transaction** my payment card must be **blocked**, according to Terms of Use of Fidoo Cards.
- Beru na vědomí, že v souvislosti s podanou reklamací mohou být pracovníky Direct Fidoo 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 filled claim Direct Fidoo a. s. may request any necessary assistance and documents within 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 Fidoo karet a souvisejícími normami./All the procedures and timeframe for handling claims are governed by the Complaints Regulations for the Fidoo Service, Terms of Use of Fidoo Cards and related regulations.