



# Reklamacie transakce realizované platební kartou Reklamacie služeb a zboží, opakované platby Cardholder's Declaration of Disputed Transaction Service and goods disputed, recurring

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

- Objednávka zboží/služby/rezervace byla zrušena v souladu s obchodními podmínkami poskytovatele služby dne ..... s kódem zrušení ..... **Přikládám objednávku, doklad o zrušení a kompletní komunikaci s obchodním místem.**  
Order of goods/service/reservation was cancelled in accordance with the provider's general terms and conditions on ..... with cancellation code ..... **I enclose order, proof of cancellation and full communication with the merchant.**
- Objednané zboží nebylo doručeno/služba nebyla poskytnuta. Předpokládané datum doručení/poskytnutí bylo ..... **Přikládám objednávku a kompletní komunikaci s obchodním místem.**  
The ordered goods/Services were not received/provided. The expected date of delivery/provision was ..... **The order confirmation and full communication with the merchant are enclosed.**
- Dne ..... jsem rušil(a) předplatné, členství nebo jinou službu, za kterou se účtuje pravidelný poplatek, obchodník přesto dále poplatek účtuje. **Přikládám potvrzení o zrušení a podmínky pro zrušení služby.**  
I previously cancelled the subscription, membership or other service for which a regular fee is charged on ..... but the merchant keeps charging me the fee. **Proof of the cancellation and cancellation policy is enclosed.**

### 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 moje platební karta nebyla ztracena ani zcizena./I confirm that my payment card has neither been lost nor stolen.
- 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 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.