



# Obchodní podmínky Fidoo

Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

## Obsah / Content

1. Úvodem	1
Introduction	1
2. Definice a výklad	2
Definitions and interpretation	2
3. Služby Fidoo a poplatky	4
Fidoo Services and Fees	4
4. Podmínky provozu Fidoo aplikace	6
Instructions for use of Fidoo application	6
5. Vaše povinnosti	7
Your obligations	6
6. Odpovědnost	8
Liability	6
7. Ochrana osobních údajů	9
Personal Data Protection	9
8. Způsob komunikace a doručování dokumentů	9
Communication Means and Documents Delivery	9
9. Změny smluvní dokumentace	10
Changes of Contractual Documentation	10
10. Zánik Rámcové smlouvy	11
Termination of the General agreement	11
11. Ochrana vašich prostředků	12
Protection of your funds	12
12. Reklamáce a stížnosti	14
Complaints	14
13. Na závěr	14
Conclusion	14

### 1. Úvodem

- 1.1 Tyto Obchodní podmínky společnosti Fidoo určují základní pravidla pro obchodní vztahy mezi vámi a námi při poskytování Služby Fidoo.
- 1.2 Smluvní vztahy mezi námi a vámi plynoucí z jednotlivých dalších Služeb, které prostřednictvím Fidoo aplikace sami poskytujeme, které vám můžeme nabídnout nebo vám umožníme využívat, upravují pod-

### 1. Introduction

- 1.1 These Fidoo Terms and Conditions outline the main rules for the business relationship between the Parties in providing the Fidoo services.
- 1.2 The contractual relationships between you and us arising from the other Services that we provide in Fidoo Application, which we may offer to you, or let you use are governed by the terms and conditions for the



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

mínky pro konkrétní danou službu a mohou některá práva a povinnosti stanovit odchylně od těchto podmínek. V tom případě mají Obchodní podmínky dané konkrétní služby přednost před těmito obecnými Obchodními podmínkami.

- 1.3 Pokud budou službu Fidoo využívat kromě vás i jiné osoby (zejména vaši zaměstnanci jako Uživatelé Fidoo aplikace), celá smluvní dokumentace se vztahuje i na ně. To platí i pro naše další dokumenty, o kterých vás budeme informovat, zejména Informace o zpracování osobních údajů.
- 1.4 Pokud vám bude po přečtení smluvní dokumentace něco nejasné nebo nesrozumitelné, kontaktujte ještě před podpisem Rámcové smlouvy naše Centrum péče o klienty. To platí i v případě, že by se jakákoliv nejasnost vyskytla později.

particular service which may define certain rights and obligations differently from these terms. In such case, the Terms and Conditions of the particular service shall take precedence over these general Terms and Conditions.

- 1.3 If Fidoo services are used by other people in addition to you (especially your employees as Users of the Fidoo application), the entire contractual documentation is also applicable to them. It applies to all other documents that we will inform you about, especially Personal Data Processing statement.
- 1.4 If there is something unclear or illegible after reading the contractual documentation, please contact our Customer Care Centre before signing the General agreement. This will be held true should any ambiguity occur later.

## 2. Definice a výklad

Všechny výrazy použité v dalším textu mají při jednání s vámi nebo při právních jednáních uskutečněných během trvání Rámcové smlouvy následující význam, případně význam stanovený v ostatních dokumentech naší smluvní dokumentace.

**Aktivace služby Fidoo** – okamžik, od kdy je pro vás objednaná Služba aktivní a můžete ji využívat.

**API** – Application Programme Interface, neboli rozhraní dovolující přístup k funkcím či datům Fidoo aplikace z externích aplikací nebo jiných služeb. Díky našemu API si můžete vyřídit základní úkony ve Fidoo aplikaci a získat informace o uživateli, Fidoo kartách a karetních transakcích.

**Autentizační kód** – číselný kód sloužící k ověření totožnosti uživatele v rámci Služby Fidoo. Tento kód má omezenou dobu platnosti a vždy se jedná o jednorázový kód, který nelze použít opakovaně.

**Bankovní účet Wirecard** – vedený na jméno Wirecard a uvedený v Rámcové smlouvě.

**Bezpečnostní prvky** – prvky, kterými chráníme přístup do Fidoo aplikace nebo které slouží k autorizaci určitých pokynů v rámci Fidoo aplikace. Jsou to zejména uživatelské jméno a heslo, případně PIN pro přihlášení do mobilní aplikace, biometrické údaje nebo autentizační kód.

## 2. Definitions and interpretation

All terms used in the text have the following definitions during all business dealings or legal negotiations carried out during the duration of the General agreement, or, where appropriate, the definition as set out in other documents in our contractual documentation.

**Activation of Fidoo Service** – the moment the requested Service becomes active and you can start using it.

**API** – Application Program Interface, that allows access to Fidoo functions or data from external applications or other services. The API allows you to manage basic tasks in the Fidoo application and obtain information about users, Fidoo cards and transactions.

**Authentication Code** – a numerical code used to verify the user's identity within the Fidoo service. This code has a limited lifetime and is always a one-time code that cannot be reused.

**Wirecard Bank Account** – the bank account maintained under Wirecard's name specified in the General agreement.

**Security Features** – features that protect access to the Fidoo application or which are used to authorise certain instructions in the Fidoo application. This applies specifically to usernames and passwords, or the PIN for logging into the mobile application, biometric data or authentication codes.



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

**Fidoo aplikace** – je zabezpečený prostor, prostřednictvím kterého objednávejte, nastavujete, spravujete a celkově využíváte Služby Fidoo. Pokud z výslovného textu nebo pouhého kontextu podmínek nebude vyplývat něco jiného, bude pojem „aplikace“ zahrnovat webovou i mobilní aplikaci.

**Direct Fidoo nebo my** – společnost Direct Fidoo a.s., se sídlem: U průhonu 1589/13a, 170 00 Praha 7, IČO: 28145780, DIČ: CZ699004195, spisová značka B 18762 vedená u Městského soudu v Praze.

**Fidoo karta** – předplacená Mastercard karta sloužící k úhradě firemních výdajů vydaná společností Wirecard.

**Držitel Fidoo karty nebo jen Držitel** – fyzická osoba nebo osoby, kterým byla na základě vaší žádosti vydána Fidoo karta k používání a které jsou oprávněny provádět karetní transakce s vašimi firemními peněžními prostředky.

**Klientská linka** – linka 290 290 290 určená pro vaši podporu. Je zpoplatněna dle aktuálního ceníku vašeho poskytovatele telefonních služeb. Námi nejsou žádné poplatky účtovány.

**Naše internetové stránky** – [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com)

**Notifikace** – vámi vyžádaná upozornění, ve kterých vás informujeme o událostech spojených s využíváním Služeb.

**Oprávněný uživatel Fidoo aplikace** nebo jen **Oprávněný uživatel** – vámi určený uživatel, který má ve Fidoo aplikaci nastavena oprávnění provádět vašim jménem různé úkony.

**Obchodní podmínky Wirecard** – upravují poskytování platební služby, vydávání elektronických peněz a Fidoo karet. Jsou přílohou Rámcové smlouvy. Vydává je společnost Wirecard.

**Rámcová smlouva** – upravuje poskytování a používání Služeb a je uzavřena mezi vámi na jedné straně a Wirecard a námi na druhé straně.

**Služba Fidoo nebo naše Služba** – zahrnuje Fidoo aplikaci a další Služby, které prostřednictvím Fidoo aplikace sami poskytujeme, které vám můžeme nabídnout nebo vám je umožníme využívat.

**Smluvní dokumentace** – zejména Rámcová smlouva, tyto Obchodní podmínky, Obchodní podmínky Wirecard, Ceník, Informace o zpracování osobních údajů, Zvláštní ujednání. Tyto dokumenty jsou uloženy na příslušném místě ve vaší Fidoo aplikaci.

**Trvalý nosič dat** – jakýkoliv předmět, který umožňuje uchování a reprodukci informací po dobu přiměřenou jejich

**Fidoo Application** – is a secured site through which you can order, set up, manage and generally use Fidoo services. If the explicit text or mere context of the terms does not imply otherwise, the term “application” will include both web and mobile applications.

**Direct Fidoo or us** – Direct Fidoo a.s., with registered office at: U Průhonu 1589/13a, 170 00 Prague 7, IČO: 28145780, DIČ: CZ699004195, Registration number B 18762, held at the Municipal court in Prague.

**Fidoo Card** – prepaid Mastercard card used for payment of company expenses, issued by the Wirecard company.

**Fidoo Card Holder or Holder** – any person or persons who, upon your request, have been issued a Fidoo card for use and who are entitled to carry out card transactions utilising corporate funds.

**Customer Service Line** – the contact number 290290290 is available for your support. It is charged according to your telephone service provider. No fees are charged by us.

**Our website** – [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com)

**Notifications** – Notifications as requested by you, in which we inform you of events related to the use of Services.

**Authorised User of Fidoo Application** or **Authorised User** – user of the Fidoo Application who has user rights set up in the Fidoo Application to perform different acts on your behalf.

**Wirecard Terms and Conditions** – govern the provision of payment services, issuance of electronic money and Fidoo cards. They form an attachment to the General agreement. They are issued by Wirecard.

**General agreement** – governs the provision and use of Services and is concluded between you, Wirecard and us.

**Fidoo Service or our Service** – includes the Fidoo application and other Services that we provide through the Fidoo application, which we may offer or enable you to use.

**Contractual Documentation** – the General agreement, these Terms and conditions, Wirecard Terms and Conditions, Price list, Personal data processing statement, Special provisions. These documents are stored in the relevant location within the Fidoo application.

**Permanent Data Carrier** – any object that allows the storage and reproduction of information for a period proportional to



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

účelu. Za trvalý nosič dat považujeme hlavně dokumenty v listinné podobě, vaši emailovou adresu zadanou ve Fidoo aplikaci a úložiště smluvní dokumentace ve Fidoo aplikaci.

**Uživatel Fidoo aplikace nebo jen Uživatel** – každá vámi určená fyzická osoba s přístupem do Fidoo aplikace oprávněná využívat Služby Fidoo v rozsahu, který jí vy či vámi určený Oprávněný uživatel umožníte.

**Vy nebo Klient** – fyzická osoba podnikatel či právnická osoba, se kterým jsme společně s Wirecard uzavřeli Rámcovou smlouvu.

**Wirecard** – společnost Wirecard Card Solutions Limited, se sídlem Grainger Chambers, 3–5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ, zapsaná v anglickém obchodním rejstříku pod č. 07875693. Společnost je oprávněna vydávat elektronické peníze a poskytovat platební služby. K těmto činnostem má povolení vydané „Financial Services Authority“ pod číslem 900051 a na její činnost dohlíží ve Velké Británii regulatorní orgán „Financial Conduct Authority“. V České republice Wirecard působí jako „zahraniční instituce elektronických peněz“ v souladu se zákonem o platebním styku.

**Zmocněnec AML** – vámi určená osoba, která bude za nás ve vaší společnosti provádět činnosti dle AML zákona nebo jiných obdobných předpisů, zejména ověření totožnosti a identifikaci.

**Objednávka** – vaše žádost o poskytnutí nebo změnu Služby, kterou podáváte prostřednictvím Fidoo aplikace.

### 3. Služby Fidoo a poplatky

- 3.1 Služba Fidoo zahrnuje Fidoo aplikaci a další služby, které prostřednictvím Fidoo aplikace sami poskytujeme, které vám můžeme nabídnout nebo vám je umožníme využívat.
- 3.2 Vámi sjednaný rozsah Služeb najdete vždy ve Fidoo aplikaci. Fidoo aplikace zároveň umožňuje změnu vámi objednaných Služeb a objednaní dalších Služeb, které se řídí podmínkami pro danou konkrétní Službu.
- 3.3 Aktivaci konkrétní Služby provedete ve Fidoo aplikaci. Před podáním Objednávky vás ve Fidoo aplikaci informujeme o popisu Služby, podmínkách jejího pou-

its purpose. We mainly consider documents in paper form, your email address entered in the Fidoo application, and the storage of contractual documentation in Fidoo application as a permanent data carrier.

**Fidoo Application User or User** – any individual designated by you with access to the Fidoo application, authorised to use Fidoo services to the extent as designated by you or your Authorised user.

**You or Client** – a physical or legal entity with whom we have entered into the General agreement with Wirecard.

**Wirecard** – Wirecard Card Solutions Limited, with registered office at Grainger Chambers, 3 – 5 Hood Street, Newcastle upon Tyne, NE1 6JQ, registered in the English Commercial Register under Number 07875693. The company is entitled to issue electronic money and provide payment services. Such activities shall have been authorised and issued by the “Financial Services Authority” under Number 900051 and such activities are supervised by the “Financial Conduct Authority” which is a UK regulatory authority. In the Czech Republic, Wirecard acts as a “foreign electronic money institution” in accordance with the Payment Services Act.

**AML Agent** – a designated person within your company who will perform activities under the AML Act or other similar regulations for us within your company, especially the identification and verification.

**Order** – your request to provide or change a Service that is provided to you via the Fidoo application.

### 3. Fidoo Services and fees

- 3.1 The Fidoo service includes the Fidoo application and other services that we provide through the Fidoo application, which we may offer or enable you to use.
- 3.2 You will always find your ordered range of Services in Fidoo application. The Fidoo application also allows you to change the Services you have ordered and to order additional Services which are governed by the Terms for that Service.
- 3.3 You can undertake specific Service activation via the Fidoo application. Before placing an Order, we will inform you in Fidoo application of the Service provided



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

žívání a o poplatcích za danou Službu, pokud jste tuto informaci neobdrželi již dříve. V případě nedostatku peněžních prostředků na Fidoo účtu nemusí k aktivaci Služby dojít, pokud nebude Služba zaplacená jinak. O této skutečnosti vás informujeme ve Fidoo aplikaci.

and its description, terms of use and service fees, only if you have not previously received this information. In the event of lack of funds on the Fidoo Account, the Service may not be activated unless otherwise paid. We will inform you if this occurs via Fidoo application.

- |  |  |
|--|--|
| 3.4 Na základě vašeho pokynu ve Fidoo aplikaci vám sjednanou Službu také deaktivujeme. Služba je deaktivována ihned, pokud není v podmínkách dané Služby uvedeno jinak.  | 3.4 Following your instruction via the Fidoo application we can deactivate Services as requested. The Service is deactivated immediately unless otherwise specified in the terms of the Service.   |
| 3.5 Za sjednané Služby jsou inkasovány poplatky. Souhrnné vyúčtování poplatků vám doručíme v elektronické formě prostřednictvím Fidoo aplikace.  | 3.5 Fees are collected for all agreed Services. We will deliver a summary of the fees charged in electronic format via Fidoo application.  |
| 3.6 Můžeme pozastavit, případně odmítnout provedení úkonu, který požadujete:<br><br>a) ze závažných provozně-technických důvodů; v tomto případě se budeme snažit najít pro vás řešení, na kterém se spolu domluvíme,<br><br>b) pokud nebyl srozumitelný nebo nebyl zadaný v souladu s dohodnutými podmínkami anebo pokud by provedení takového úkonu bylo v rozporu s právními předpisy,<br><br>c) pokud na Fidoo účtu nebo Fidoo kartě není dostatek peněžních prostředků. | 3.6 We may suspend or refuse to perform an action required by you:<br><br>a) for serious operational and technical reasons; in this case, we will try to negotiate a solution for you,<br><br>b) if it is not comprehensible or assigned in accordance with the agreed-upon Terms and Conditions, or if the execution of such an act would be contrary to the law,<br><br>c) for lack of funds on Fidoo account or Fidoo card. |
| 3.7 Všechny poplatky jsou uvedeny bez DPH a bude k nim připočtena DPH dle platných právních předpisů, není-li uvedeno výslovně jinak (některé Služby mohou být od DPH osvobozeny).   | 3.7 All fees are without VAT and will be subject to VAT in accordance with Applicable law, unless expressly stated otherwise (some Services may be VAT exempt).  |
| 3.8 Jelikož poplatky nerozpočítáváme na dny, jsou naše Služby zpoplatněny vždy za celý kalendářní měsíc, ve kterém byly aktivovány, pokud není v podmínkách dané Služby uvedeno jinak.   | 3.8 Fees are not calculated daily and Services are always charged for the entire calendar month in which they were activated, unless otherwise stated in the terms of such Service.  |
| 3.9 Poplatky budou hrazeny stržením příslušné částky přímo z vašeho Fidoo účtu, a to dle typu poplatku v době objednání služby nebo vždy při měsíčním vyúčtování, pokud nebude služba zaplacená jinak.   | 3.9 Fees will be debited directly from your Fidoo Account, depending on the type of fee at the time of ordering the Service or at the monthly billing, unless the Service is paid otherwise.   |
| 3.10 Aby uhrazení poplatků nebo objednání služeb řádně proběhlo, je potřeba mít vždy dostatek prostředků na Fidoo účtu. Nemáte-li na vašem Fidoo účtu dostatek prostředků pro úhradu poplatků, mohou být tyto poplatky přednostně inkasovány kdykoliv v pozdějším termínu nebo vás vyzveme k jejich úhradě jiným způsobem.   | 3.10 In order to pay fees or order Services, there is a requirement that there must always be sufficient funds available in the Fidoo account. If you do not have the funds in your Fidoo account to pay the fees, these charges can preferentially be collected later, or we will request that you pay using an alternative payment method.   |



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

### 4. Podmínky provozu Fidoo aplikace

- 4.1 Fidoo aplikace je softwarové řešení určené pro firemní klienty či fyzické osoby podnikatele, pomocí které nastavujete, spravujete a celkově využíváte Služby Fidoo, včetně objednání těchto Služeb.
- 4.2 Přístup do webové Fidoo aplikace vám umožňujeme na našich internetových stránkách. Zde také naleznete Podmínky používání aplikací Fidoo a cookies a doporučení týkající se bezpečnosti. Mobilní Fidoo aplikace je ke stažení v obchodech s aplikacemi App Store (pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS) a Google Play (pro mobilní zařízení s operačním systémem Android).
- 4.3 Aby se vám s Fidoo aplikací dobře pracovalo, naše Centrum péče o klienty je připraveno vám pomoci, a to zejména telefonicky či e-mailem, v pracovních dnech od 9:00–17:00. Z bezpečnostních důvodů po vás můžeme požadovat prokázání znalosti údajů nezbytných k ověření vaší identity jako našeho Klienta, Oprávněného uživatele či jiného Uživatele.
- 4.4 O všech relevantních skutečnostech souvisejících s provozem a dostupností Fidoo aplikace vás budeme vhodným způsobem informovat. Na dobu nezbytně nutnou můžeme kvůli systémové údržbě přerušit nebo omezit dostupnost Fidoo aplikace. O plánované údržbě vám dáme vždy vědět předem.
- 4.5 Nekontrolujeme věcnou správnost údajů uváděných Uživateli prostřednictvím Fidoo aplikace.
- 4.6 Zadáním příslušného bezpečnostního prvku nebo jejich kombinací vyjadřuje Uživatel souhlas s provedením příslušného úkonu, u kterého je bezpečnostní prvek či jejich kombinace vyžadován. Uživatel může vyjádřit souhlas s provedením vybraných pokynů potvrzením ve formě kliknutí na příslušné tlačítko zobrazené ve Fidoo aplikaci. Uživatel může rovněž vyjádřit svůj souhlas s provedením pokynu tak, že úspěšně ověří svou identitu pomocí biometrických údajů. Způsob vyjádření souhlasu Uživatele s provedením příslušného úkonu závisí na technickém řešení, které je Uživateli v době vyjádření souhlasu dostupné.
- 4.7 Máte možnost nastavit si vámi vyžádané Notifikace a také si vybrat formu zaslání Notifikace. Některé

### 4. Instructions for use of Fidoo application

- 4.1 The Fidoo application is a software solution designed for corporate clients or individual business entities, which allows you to set up, manage and generally use Fidoo Services, including ordering of these Services.
- 4.2 Access to the web Fidoo application is enabled through our website. You will also find the Fidoo application Terms of use, cookies and security recommendations. The mobile Fidoo application is downloadable via the App Store (for iOS mobile devices) and Google Play (for Android mobile devices).
- 4.3 To ensure you can work with the Fidoo Application smoothly, our Customer care centre is ready to help you, especially via phone or email, during business hours from 09:00 – 17:00. For security reasons, we may require you to prove knowledge of the data necessary to verify your identity as our Client, Authorised user or another User.
- 4.4 You will be notified appropriately and in advance about the operation and availability of the Fidoo application. For the required time necessary, due to system maintenance, we may interrupt or limit the availability of the Fidoo application. We will inform you about the scheduled maintenance in advance.
- 4.5 We do not control the accuracy of the data filled by Users through the Fidoo application.
- 4.6 By entering the relevant safety feature or a combination thereof, the User agrees to perform the relevant operation for which the safety feature or combination is required. The User can agree to execute these directions by confirming in the form of clicking on the appropriate button displayed in the Fidoo application. The User may also express his consent to execute an operation by successfully verifying their identity using biometric data. The method of expressing the User's consent to perform the relevant operation depends on the technical solution available to the User at the time of consent.
- 4.7 You have the option to set up requested Notifications and to choose the form of the Notification.



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

formy zasílání Notifikací mohou být zpoplatněny (např. formou sms).

- 4.8 V případě ukončení pracovního či jiného obdobného vztahu Uživatelé Fidoo aplikace ve vaší společnosti, máte povinnost takového Uživatelé smazat.
- 4.9 Direct Fidoo nabízí možnost integrace prostřednictvím API.

Some forms of Notification may be subject to a fee (e.g. SMS).

- 4.8 If a Fidoo application User terminates a working or other similar relationship in your company, you have an obligation to delete such a User in the Fidoo application.
- 4.9 Direct Fidoo offers the possibility of integration via API.

### 5. Vaše povinnosti

- 5.1 Před uzavřením Rámcové smlouvy, ale i kdykoliv později, pokud vás o to požádáme, máte povinnost nám sdělit veškeré údaje nezbytné pro řádnou identifikaci a kontrolu Klienta, případně poskytnout nezbytné doklady v souladu s právními předpisy upravujícími opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ale i doklady o původu peněžních prostředků, doložení účelu a povahy požadované bankovní transakce nebo prohlášení, zda je osoba jednající jménem Klienta či Držitelé Fidoo karty politicky exponovanou osobou ve smyslu příslušných právních předpisů. Neodpovídáme za pravost, platnost a věcnou správnost dokumentů, které nám poskytnete. Nepřijmeme však dokument, o jehož pravosti či správnosti máme pochybnosti.
- 5.2 Při uzavření, trvání nebo změně Rámcové smlouvy nám musíte pravdivě sdělit veškeré informace a skutečnosti, které po vás požadujeme. Jde hlavně o informace, které by mohly závažně ovlivnit poskytnutí našich Služeb, existenci Rámcové smlouvy nebo vaši schopnost dostát závazkům vůči nám.
- 5.3 Po uzavření Rámcové smlouvy nám musíte dát vědět o změnách všech údajů, které jsou v ní uvedeny a týkají se vás a vašich Uživatelů Fidoo aplikace.
- 5.4 Máte povinnost s námi a s Wirecard spolupracovat při provádění identifikace osob a určit Zmocněnce AML, který identifikaci provádí v souladu s právními předpisy upravujícími opatření proti legalizaci výno-

### 5. Your obligations

- 5.1 Prior to the conclusion of the General agreement, and at any time thereafter, if we request you to do so, you are obliged to provide us with all information necessary for the proper identification of the Client, or to provide the necessary documents in accordance with the laws governing the measures against the legitimization of proceeds crime and the financing of terrorism, as well as evidence of the origin of the funds, proof of the purpose and nature of the requested banking transaction, or a statement whether the person acting on behalf of the Client or the Fidoo Card Holder has been a politically exposed person within the meaning of the relevant legislation. We are not responsible for the authenticity, validity and substantive correctness of the documents you provide to us. However, we will not accept a document whose authenticity or correctness is in doubt.
- 5.2 When entering, continuing or amending the General agreement, you must truthfully provide all the information and facts that we request of you. This is mainly information that could seriously affect the provision of our Services, the existence of the General agreement or your ability to honour your obligations to us.
- 5.3 After entering into the General agreement, you must let us know about any changes to all the data contained in it related to you and all the Fidoo Application Users.
- 5.4 You have commitment to cooperate with us and Wirecard in carrying out the identification of persons and to designate an AML agent, who performs identification in accordance with the legitimization regulat-



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

sů z trestné činnosti a financování terorismu, Smluvní dokumentací a našimi pokyny.

- 5.5 Je vaší povinností kontrolovat souhrnné vyúčtování, faktury i reporty poplatků související se službou a případnou nesrovnalost nám neprodleně oznámit.
- 5.6 Vaší povinností, povinností vašich Uživatelů, a zejména Oprávněných uživatelů, je dodržovat bezpečnostní opatření, která zamezují zneužití Bezpečnostních prvků a neoprávněnému použití nebo zneužití Fidoo aplikace. Zejména máte povinnost:
- nezpřístupnit Bezpečnostní prvky třetí osobě, neukládat je na Trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám,
  - bez prodlení nám oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo podezření na zneužití Bezpečnostních prvků nebo použití Fidoo aplikace.
- 5.7 Porušení povinností uvedených v bodě 5.6 tohoto článku máme právo považovat za podstatné porušení Rámcové smlouvy. V důsledku tohoto porušení odpovídáte v plné výši za veškeré újmy způsobené vám (nebo třetí osobě) neoprávněným Uživatelem Fidoo aplikace nebo třetí osobou až do okamžiku nahlášení ztráty, odcizení či zneužití Bezpečnostních prvků k Fidoo aplikaci.

## 6. Odpovědnost

- 6.1 Odpovídáme vám za škodu, kterou způsobíme v důsledku porušení našich povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a Rámcové smlouvy.
- 6.2 Neodpovídáme vám za újmu, pokud porušení našeho závazku způsobily okolnosti, které vylučují naši odpovědnost. Považujeme za ně hlavně vyšší moc, například přírodní pohromy a stávky, případně jiné překážky, které nastaly nezávisle na naší vůli a které jsme v době vzniku závazku nemohli rozumně předvídat. Za tyto překážky považujeme také technické skutečnosti, které nemůžeme ovlivnit a které mají vliv na trvalou dostupnost a použití Fidoo aplikace, např. poruchy telefonní sítě, datové sítě, poruchy na straně

ing measures against the legalisation of the proceeds of crime and the financing of terrorism, Contractual documentation and our instructions.

- 5.5 It is your obligation to check summary monthly bill, invoices, as well as service-related fee reports and if any irregularity you must notify us without delay.
- 5.6 It is your responsibility, and the responsibility of your Users, and Authorised Users, to comply with all security measures to prevent the misuse of Security features and unauthorised use or misuse of the Fidoo application. You are obliged to:
- not to make the Security features available to third parties, nor to store them on Permanent Data Carrier or to leave them accessible to unauthorised persons;
  - promptly notify us of loss, theft, misuse or suspicion of misuse of Security features or use of the Fidoo application.
- 5.7 We have the right to regard the breach of obligations referred to in point 5.6 of this article as a substantial breach of the General agreement. As a result of this breach, you are liable in full for any damage caused to you (or a third party) by an unauthorised User of the Fidoo application or a third party up to the reported time of the loss, theft or misuse of Security features associated with the Fidoo application.

## 6. Liability

- 6.1 We will be liable to you for any damages incurred as a result of violation of our obligations under the general binding legal regulations and the General agreement.
- 6.2 We are not held liable for damages if the breach of our obligation was caused by circumstances that exclude our liability. We consider them mainly as force majeure, such as natural disasters or strikes, or other events that occurred independently of our will and that we could not reasonably foresee at the time of the commitment. We also consider any technical outages that we cannot influence and that affect the continued availability and use of the Fidoo application, such as phone network, data network failures, fail-





# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

mobilního operátora nebo poskytovatele internetového připojení.

- 6.3 Neodpovídáme za újmy ani za prodlení, které jste vy, váš Uživatel nebo třetí osoba způsobili nedostatkem požadované součinnosti, protiprávním jednáním či opomenutím nebo porušením Smluvních dokumentů. Protiprávním jednáním, resp. porušením, rozumíme také zneužití dokladů totožnosti, Bezpečnostních prvků a padělání vašeho podpisu nebo provedení neoprávněné operace ve Fidoo aplikaci.
- 6.4 Neneseme odpovědnost za újmy, které vzniknou zpřístupněním zpráv, poslaných na vámi nebo vašimi Uživateli určenou e-mailovou adresu, třetím osobám.
- 5.5 Neodpovídáme za újmy způsobené vašimi pokyny a žádostmi ani za újmu, kterou utrpíte v důsledku svých vlastních rozhodnutí.

## 7. Ochrana osobních údajů

- 7.1 Při poskytování Služby je naší povinností zjišťovat a zpracovávat údaje o vás a vašich Uživatelích Fidoo aplikace. Při zpracování osobních údajů se řídíme platnými právními předpisy České republiky a Evropské unie.
- 7.2 Kompletní informace o zpracování osobních údajů jsme pro vás přehledně zpracovali do samostatného dokumentu, který je k dispozici na našich internetových stránkách. Zde se zejména dočtete, za jakým účelem vaše osobní údaje zpracováváme, zda k tomu potřebujeme váš souhlas, komu údaje předáváme a jaká jsou vaše práva ve vztahu k osobním údajům námi zpracovávaným.

## 8. Způsob komunikace a doručování dokumentů

- 8.1 Veškerou komunikaci s vámi obstaráváme my, včetně té, která se týká Služeb Wirecard. Veškeré dotazy tedy směřujte přímo na nás.
- 8.2 Ve spojení jsme spolu hlavně prostřednictvím telefonické Klientské linky 290 290 290, e-mailu info@fidoo.com a Fidoo aplikace. Platí, že veškeré úkony provedené

ures on the part of a mobile phone network operator or internet connection provider.

- 6.3 We are not liable for damages or delays caused by you, your User or a third party through lack of required cooperation, unlawful conduct or omission or breach of contractual documents. We also mean misusing identity documents, Security features and falsification of your signature or carrying out an unauthorised or unlawful operation in the Fidoo application.
- 6.4 We shall not be liable for any damages arising from the disclosure of messages sent to your designated e-mail address by you or your Users to a third party.
- 6.5 We are not liable for any damage caused by your instructions or requests, nor for any damage you incur as a result of your own decisions.

## 7. Personal Data Protection

- 7.1 In the provision of the Service we are obliged to collect and process information about you and Fidoo Application Users. The personal data processing follows the laws and regulations of the Czech Republic and the European Union.
- 7.2 Direct Fidoo has prepared the complete information about processing of the Personal Data in a separate document which is available on the Direct Fidoo company website. Here you can particularly learn the purpose for which your Personal Data is processed by us, whether we need your consent to do this, to whom we transfer the data, and what your rights are with respect to the Personal Data processed by us.

## 8. Communication Means and Document Delivery

- 8.1 We provide all communication with you, including those relating to Wirecard Services. Therefore, all questions should be directed directly to us.
- 8.2 To maintain contact, this is mainly via the Client Customer Service line 290290290, e-mail info@fidoo.com and via the Fidoo application. All requests carried out



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

elektronicky ve Fidoo aplikaci, považujeme za účinné písemnou formou.

- 8.3 E-maily posíláme na vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Fidoo aplikaci nebo podle potřeby na e-maily Oprávněných uživatelů a ostatních Uživatelů Fidoo aplikace. Dokumenty poslané e-mailem jsou považovány za doručené okamžikem, kdy je odešleme na příslušnou e-mailovou adresu, pokud se nám prokazatelně nevrátí jako nedoručené.
- 8.4 Dokumenty poslané prostřednictvím Fidoo aplikace jsou doručeny okamžikem jejich uložení do příslušné části ve Fidoo aplikaci.
- 8.5 Je vaší povinností seznámit se s obsahem každé zprávy doručené e-mailem nebo prostřednictvím Fidoo aplikace bez zbytečného prodlení.

electronically via the Fidoo application are deemed to be made in written form.

- 8.3 E-mails will be sent to the e-mail address listed in the Fidoo application or to the e-mail address of Authorised Users and other Users of the Fidoo application as required. Documents sent by email are deemed delivered the moment we send them to the appropriate email address if they are demonstrably not returned as undelivered.
- 8.4 Documents sent via the Fidoo application are delivered the moment they are saved and stored in the appropriate section of the Fidoo application.
- 8.5 It is your responsibility to familiarise yourself with the content of each message delivered by email or via the Fidoo application without undue delay.

## 9. Změny Smluvní dokumentace

- 9.1 S přihlédnutím ke změně právních předpisů, změnám vyvolaných vývojem technologií, poskytováním stále nových Služeb a vylepšováním těch stávajících, vám můžeme navrhnout změny smluvní dokumentace. O chystané změně vás budeme informovat na Trvalém nosiči dat doručením nového znění příslušného Smluvního dokumentu, a to nejpozději 2 měsíce před datem, kdy má změna nastat.
- 9.2 Jde-li o změny přímo vyvolané změnou právních předpisů, účinnost takové změny nastane ke dni uveřejnění nového znění Obchodních podmínek.
- 9.3 Navrhovanou změnu jiné Smluvní dokumentace než Rámcové smlouvy máte právo písemně odmítnout. Učinit tak můžete nejpozději v poslední pracovní den před její účinností. Pokud změnu neodmítnete, považujeme to za váš souhlas.
- 9.4 Odmítnutím změny smluvní dokumentace vypovídáte Rámcovou smlouvu, a to k poslednímu dni účinnosti původního smluvního dokumentu.

## 9. Changes to the Contractual

### Documentation

- 9.1 Considering legislative changes, changes due to technology development, provision of new Services and improvement of existing Services, we may propose changes to the Contractual documentation. We will inform you about the upcoming change by delivering the new text of the particular contract document on a permanent data carrier no later than 2 months prior to the effective date of the change.
- 9.2. As for changes induced directly by a change to the laws and regulations, such change shall be effective as of the date of publication of the new text of the Terms and Conditions.
- 9.3 You are entitled to refuse the proposed change to a Contractual document other than the General Agreement in written form. Unless you do so by the last business day before its effective date you agree that we will consider the change accepted.
- 9.4 By refusing any amendment/s to the contractual documentation, you will effectively be terminating the contract, on the last applicable date of the original contract document.



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

9.5 Ustanovení Rámcové smlouvy o uzavření smlouvy se použijí i pro změnu Rámcové smlouvy. Změny Rámcové smlouvy lze činit pouze v písemné formě.

9.5 The provisions of the General Agreement on concluding the agreement shall apply also to a change of the General Agreement. Changes to the General Agreement may be performed only in written form.

## 10. Zánik Rámcové smlouvy

10.1 Rámcovou smlouvu můžete vypovědět s měsíční výpovědní dobou s tím, že výpovědní doba uplyne posledním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém jste nám výpověď doručili.

10.2 Vaši výpověď nebo odstoupení od Rámcové smlouvy nebo jejího dodatku stačí doručit pouze nám. Takto doručená výpověď nebo odstoupení má účinky i vůči Wirecard.

10.3 My můžeme Rámcovou smlouvu písemně vypovědět kdykoli s dvouměsíční výpovědní dobou, a to i bez udání důvodu. Samozřejmě jen, když se spolu nedohodneme na jiných podmínkách ukončení. Výpověď je účinná poslední den druhého kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém vám byla výpověď doručena.

10.4 Od Rámcové smlouvy můžeme odstoupit v případě, že podstatným způsobem porušíte své smluvní povinnosti nebo své zákonné povinnosti, které souvisejí s naší Službou. Za podstatné porušení povinností považujeme zejména:

- a) jednání nebo podezření na jednání v rozporu s platnými právními předpisy České republiky,
- b) uvedení jakýchkoliv nepravdivých údajů, nebo když nám odmítnete sdělit údaje, které máme ze zákona povinnost zjišťovat,
- c) pokud u vás evidujeme pohledávku po splatnosti delší než 3 měsíce,
- d) pokud zjistíme jiné zásadní skutečnosti, které vážně ohrožují vaši schopnost řádně dostát svým závazkům.

10.5 Odstoupit okamžitě od smlouvy můžeme také v případě, kdy zjistíme, že:

## 10. Termination of the General agreement

10.1 You may terminate the General Agreement with one month notice, this period will expire on the last day of the month following the month in which you delivered the termination notice to us.

10.2 Your termination notice or notice of withdrawal from the agreement or its amendment may be delivered to Direct Fidoo only. A termination notice or notice of withdrawal delivered in such manner shall be effective also in relation to Wirecard.

10.3 We may terminate the General Agreement in written form at any time with two month notice period, including termination without cause only unless different termination terms have been agreed upon. The termination shall be effective on the last day of the second full calendar month after the month in which the termination notice was delivered.

10.4 We may withdraw from the General Agreement if you violate your contractual or legal obligations related to our Service. We consider a material breach of obligation as follows:

- a) conduct or suspicion of conduct contrary to the applicable legislation of the Czech Republic,
- b) submission of any false data, or refusal to disclose information we are legally required by law to obtain,
- c) if you have any outstanding receivable older than 3 months,
- d) if we discover other essential facts that seriously threaten your ability to honour your obligations properly.

10.5 We may also withdraw immediately from the General agreement if we find that:



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

- a) jste uveden v mezinárodním sankčním seznamu nebo existuje riziko související s legalizací výnosů trestné činnosti či financování terorismu,
- b) vaši oprávnění zástupci, společníci, akcionáři nebo jiné osoby mající ve vaší společnosti majetkovou účast (jste-li obchodní korporací) jsou vedeni v mezinárodním sankčním seznamu a existují další důvody, na základě kterých bychom je mohli vyhodnotit jako rizikové nebo nedůvěryhodné v obchodních vztazích.
- 10.6 Odstoupením od Rámcové smlouvy námi nebo Wirecard Rámcová smlouva zaniká, a to okamžikem, kdy je vám doručeno písemné odstoupení.
- 10.7 Jste-li Klientem – fyzickou osobou podnikatelem, pak Rámcová smlouva zaniká v případě vašeho úmrtí. Jakmile se o vaší smrti dozvíme, budeme postupovat podle těchto podmínek tak, že zůstatek na vašem Fidoo účtu bude převeden teprve v souladu s rozhodnutím soudu o vypořádání dědictví.
- 10.8 Výpověď či odstoupením od Rámcové smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se odpovědnosti za škodu, řešení sporů ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Rámcové smlouvy. Zánikem účinnosti Rámcové smlouvy z jakéhokoliv právního důvodu nejsou dotčena již poskytnutá plnění ani nároky z těchto plnění vyplývající před zánikem Rámcové smlouvy, zejména nárok na zaplacení poplatků za již poskytnuté Služby.
- a) you are listed in an international sanction list, or there is a risk related to the legitimization of the proceeds of crime or terrorist financing,
- b) any authorised agents, associates, shareholders or other persons holding shares in the company (if you are a business corporation) are listed in an international sanction list and other reasons exist on which we can evaluate them as high risk or untrustworthy in business relationships.
- 10.6 Termination of the General agreement by us or Wirecard, is effective immediately the moment the written resignation is delivered to you.
- 10.7 If you are a Client – an individual business entity, then the General agreement lapses in the event of your death. Once we learn of your death, we will proceed under these conditions so that the balance in your Fidoo account is transferred only in accordance with the court's decision to settle the will or inheritance.
- 10.8 The termination of or withdrawal from the General Agreement shall not affect the provisions pertaining to liability for damage, settlement of disputes, or other provisions which, given their nature, are supposed to survive the General Agreement. The termination of the General Agreement for any legal reason shall not affect the supplies which have already been made or claims arising from these supplies prior to the termination of the General Agreement, in particular the claim for payment of the fee for Services which have been provided.

## 11. Ochrana vašich prostředků

- 11.1 Vzhledem k tomu, že nejsme oprávněni nakládat s vašimi prostředky v rámci Služby jinak, než na základě Rámcové smlouvy a v zastoupení Wirecard, nedotkne se vás nijak ani naše případná exekuce, výkon rozhodnutí nebo insolvence.
- 11.2 Vaše prostředky jsou na Fidoo účtu i Fidoo kartách odděleny od majetku Wirecard podle požadavku příslušných zákonů, a to pro málo pravděpodobný případ, že by se Wirecard dostal do insolvence.

## 11. Protection of your funds

- 11.1 With respect to the fact that we are not authorized to dispose of your funds within the Service other than under the General Agreement and on behalf of Wirecard, our distraint or insolvency will not affect you in any way.
- 11.2 The funds on your Fidoo account and Fidoo cards are kept separated from Wirecard's property as required by Applicable law, and this is for the unlikely event that Wirecard enters insolvency.



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

- 11.3 Zůstatek vašich peněžních prostředků na vašem Fidoo účtu je pojištěn proti úpadku ING banky, ve které je veden Bankovní účet Wirecard, jehož je váš Fidoo účet technickým (pod) účtem, a to v maximálním rozsahu do výše 100 000 eur dle podmínek stanovených právními předpisy.
- 11.3 Your funds on your FidooAccount are insured against the bankruptcy of ING Bank, which holds the Wirecard bank account, of which is your Fidoo account a technical subaccount, up to a maximum of EUR 100,000 under the terms and conditions set by law.
- 11.4 My i Wirecard jsme povinni řídit se zákonnými pokyny exekutora nebo insolvenčního správce omezujícími vaše nakládání s prostředky na Fidoo účtu.
- 11.4 We and Wirecard are required to follow the statutory instructions of the distrainor or insolvency trustee re-stricting the handling of your Fidoo account funds.
- 11.5 Protože nám hodně záleží na bezpečnosti naší Služby, můžeme v odůvodněných případech, kdy dle našeho názoru hrozí újma vám, nám či Wirecard zejména zneužitím naší Služby, přijmout samostatně i na váš návrh kterékoliv z následujících opatření, a to i bez předchozího informování vás či jiných osob dotčených takovým opatřením (např. vašich Uživatelů Fidoo aplikace):
- 11.5 Because we care a great deal about the safety of our Service, we can, in justified cases where in our view there is a risk of harm to you, us or Wirecard in particular by misusing our Service, accept separately and at your suggestion any of the following measures, even without prior information to you or other persons affected by such a measure (e.g. your Fidoo Application Users):
- a) omezit částečně nebo úplně rozsah použití jedné, více nebo všech Fidoo karet,
  - a) limit partly or wholly the scope of use of one, several or all Fidoo cards,
  - b) omezit částečně nebo úplně převody vašich prostředků nebo je omezit částečně či úplně ve vztahu k jednomu, více nebo všem Uživatelům,
  - b) limit, partly or wholly, fund transfers from your account or limit them partly or wholly in relation to one, several or all Users;
  - c) omezit částečně nebo úplně přístup do Fidoo aplikace jednomu, více nebo všem Uživatelům,
  - c) limit completely or partially any access to the Fidoo application to one, several or all Users;
  - d) jinak částečně nebo úplně omezit rozsah naší Služby.
  - d) otherwise limit our Service in part or in whole.
- 11.6 Opatření dle předchozího bodu 11.5 zvolíme pouze v takovém rozsahu a trvání, aby byl jeho dopad na vás a další dotčené osoby s přihlédnutím k jeho okolnostem co nejmenší. Bez zbytečného odkladu a v součinnosti s vámi také podnikneme všechny takové rozumné kroky, aby došlo buď (i) k vyloučení podezření hrozby újmy nebo (ii) k odstranění příčin vzniku takové újmy, a po dosažení některého z těchto výsledků opatření bez zbytečného odkladu zrušíme.
- 11.6 We will choose the measure/s referred to in the previous point 11.5 only for the extent and duration that its impact on you and other persons concerned is minimal, considering circumstances. Without undue delay and in cooperation with you, we will also take all reasonable steps to either (i) eliminate the suspected threat of harm or (ii) eliminate the causes of such harm, and, once any of these results have been achieved, repeal the measures without undue delay.
- 11.7 Budeme vás informovat bez zbytečného odkladu o přijetí každého takového opatření.
- 11.7 We will inform you without undue delay of taking any such action.
- 11.8 Neponeseme žádnou odpovědnost za případné škody, které vzniknou vám a vašim Uživatelům v důsledku našeho přijetí opatření dle bodu 11. 5.
- 11.8 We will bear no responsibility for any damage that may be caused to you and your Users as a result of our taking action under point 11. 5.



# Obchodní podmínky Fidoo

## Fidoo Terms and Conditions

Verze / Version 5  
1. 11. 2019

### 12. Reklamační a stížnosti

- 12.1 Reklamační vyřizujeme v souladu s naším Reklamačním řádem. Ten najdete na našich internetových stránkách.
- 12.2 V případě nesrovnalosti máte povinnost uplatnit svůj případný reklamační nárok bez zbytečného odkladu hned poté, co se o tom dozvíte.
- 12.3 V případech zjevně neoprávněné reklamační vám můžeme účtovat poplatky spojené s vyřízením takové reklamační.
- 12.4 V případě, že budete mít pocit, že jsme nedodrželi jakoukoliv naši povinnost (ať už vyplývající ze zákona nebo z uzavřené Rámcové smlouvy), nebo nesouhlasíte s konkrétním postupem, dejte nám vědět. Vaši stížnost pečlivě prověříme a o výsledku šetření vás budeme informovat.

### 13. Na závěr

- 13.1 Veškeré právní vztahy mezi námi a vámi se řídí a vykládají v souladu s právním řádem České republiky.
- 13.2 Pokud se nějaký článek Rámcové smlouvy a Smluvní dokumentace stane neplatným nebo neúčinným, platí, že je plně oddělitelný od ostatních článků daného dokumentu. Ostatní články těchto dokumentů zůstávají v takovémto případě nadále v plné platnosti a účinnosti.
- 13.3 V případě rozporu mezi sjednanými Smluvními dokumenty mají přednost jejich ustanovení v pořadí: Rámcová smlouva, Ceník a tyto Obchodní podmínky. Zvláštní ujednání mají přednost před obecnými.

Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od 1. 11. 2019.

### 12. Complaints

- 12.1 All complaints are handled in accordance with our Complaints Regulations which can be found on our website.
- 12.2 In the case of a discrepancy you are obliged to raise your claim, if any, without undue delay after you have become aware of it.
- 12.3 In the case of unjustified complaint, we may charge you fees related with investigation of such a claim.
- 12.4 If you feel that we have not complied with any of our obligations (whether arising from the law or the General agreement) or do not agree to any specific procedure/s, please let us know. We will carefully review your complaint and inform you of the outcome of the inquiry.

### 13. Conclusion

- 13.1 All legal relations between us and you are governed by and construed in accordance with the laws of the Czech Republic.
- 13.2 Should any article of the General agreement and Contractual documentation become void or ineffective it shall be completely excluded from the other articles of the respective document. In such case, the other articles of these documents shall remain fully valid and effective.
- 13.3 In the case of inconsistency between the agreed-upon Contractual documents, their provisions shall take precedence in the following order: The General agreement, the price list, and these Terms and Conditions. Special provisions shall take precedence over general provisions.

These Terms and Conditions are effective from 1.11.2019.