

Pokud budete mít pocit, že jsme nedodrželi jakoukoliv naši povinnost dle Rámcové smlouvy, obchodních podmínek 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 not complied with any of our obligations under the General agreement, Terms and Conditions, or if you disagree with a particular action or employee conduct, be sure to let us know. Likewise, please inform us in the case of a claim for particular payment transactions.

### 1. Jak nás můžete kontaktovat?

- E-mailem na info@fidoo.com
- Písemně na adresu Direct Fidoo a.s.,
- U průhonu 1589/13a, 170 00 Praha 7
- Telefonicky na Klientské lince 290 290 290

### 1. How can you contact us?

- E-mail at info@fidoo.com
- In writing to Direct Fidoo a.s.,
- U Průhonu 1589/13a, 170 00 Prague 7
- By phone on the Customer care line 290 290 290

### 2. Co potřebujeme vědět pro prošetření reklamace a stížnosti?

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

### 2. What do we need to know to investigate claims and complaints?

- Which company you are from, your name and surname,
- What the claim relates to. In the case of a payment transaction, a dispute form must be completed. In other cases, information should be provided to help us investigate your complaint as quickly as possible.

### 3. Jaký je další postup?

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

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. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamace transakcí platebními kartami. Není-li možné reklamaci z důvodu objektivních překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, o předpokládaném termínu vyřízení vás budeme informovat.

### 3. What are the next steps?

We will confirm receipt of the claim/complaint – thus for this reason e-mail communication is preferred.

We usually have 30 calendar days from the date of receipt of your claim/complaint. The deadline for resolution of a claim regarding payment services is 15 working days post receipt. Exceptions may include, particularly complex cases regarding payment card transaction claims. If it is not possible to settle the claim/complaint within the deadline due to objectivity, we will inform you of the expected deadline.

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

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

Vedle podání reklamace přímo nám se můžete v případě spotřebitelských sporů vzniklých při užívání platebních karet obracet na finančního arbitra. Více informací zjistíte

### 4. Alternative options if you are not satisfied with the outcome

If you are not satisfied with the outcome of your claim/complaint, you can submit an appeal.

In addition to submitting your claim/complaint directly to us, you can contact a financial arbitrator for consumer disputes arising from payment card use. For more

na [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz) nebo na [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

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

#### 5. Jaké jsou termíny pro podání vaší stížnosti či reklamace?

Vaši stížnost nám prosím sdělte co nejdříve poté, kdy nastala nebo jste se o ní dozvěděli, nejpozději však ve stanovené lhůtě určené příslušnými smluvními ujednáními a právními předpisy.

#### 6. Závěrečná ustanovení

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 19. 11. 2020 a je zveřejněný na webových stránkách [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com).

information, see [www.financniarbitr.cz](http://www.financniarbitr.cz) or [www.financial-ombudsman.org.uk](http://www.financial-ombudsman.org.uk).

By submitting a complaint, you do not lose your right to apply to a general court.

#### 5. What are the deadlines for submitting your claim or complaint?

Please advise us immediately of your claim/complaint or as soon as possible after you have received information or learnt about it, but no later than within the specified period of time determined by the applicable contractual terms and legislation.

#### 6. Final Provisions

This complaint procedure comes into effect as of the 19. 11. 2020 and is published on the website [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com).