

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.

Nebudou-li Vámi dodané informace a podklady kompletní, požádáme Vás o doplnění chybějících údajů. Lhůta k vyřízení reklamace začíná běžet až poté, co budou z Vaší strany doplněny veškeré údaje.

If the information and documents provided by you are not complete, we will ask you to complete the missing data. The period for settling a complaint begins to run after all data have been completed on your part.

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.

V každém případě lhůta pro poskytnutí odpovědi nepřesáhne 35 (třicet pět) pracovních dnů po obdržení reklamace. Vyřizování oprávněných stížností a reklamací je bezplatné.

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. In any case the term for provision of response will not exceed 35 (thirty-five) Business Days after the receipt of complaint. Handling of justified complaints is free of charge.

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

Pokud nejste spokojeni s naší odpovědí na stížnost týkající se Služby Payrnet nebo pokud vám neodpovíme, máte vždy právo obrátit se na Litevskou banku nebo příslušný soud, jak je popsáno níže.

V případě, že budete mít pocit, že jsme porušili některá vaše práva či oprávněné zájmy, můžete se obrátit se stížnostmi týkajícími se platební služby na Litevskou banku se žádostí na ochranu těchto práv. Tyto stížnosti lze podávat písemně nebo elektronicky na těchto adresách: (i) Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt, a / nebo ii) Žalgirio g. 90, Vilnius, e-mail: frpt@lb.lt. Stížnosti musí být podány v litevském nebo anglickém jazyce.

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 22.4.2021 a je zveřejněný na webových stránkách www.fidoo.com.

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

Should you not be satisfied with our response to your claim regarding the Payrnet Services, or should we fail to respond to you, you always have a right to apply to the Bank of Lithuania or the competent court as described below.

You may address the Bank of Lithuania with a request to protect your rights and legitimate interests regarding the payment services which you consider having been violated. Such complaints may be submitted in writing or by electronic means at the following addresses: (i) Totorių g. 4, LT-01121 Vilnius, info@lb.lt, and/or (ii) Žalgirio g. 90, Vilnius, e-mail: frpt@lb.lt. Complaints must be submitted in Lithuanian or English languages.

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 22. 4. 2021 and is published on the website www.fidoo.com.