

Obsah / Content

1. Úvodem.....	1
Introduction.....	1
2. Definice a výklad.....	2
Definitions and interpretation.....	2
3. Služby Fidoo a poplatky	6
Fidoo Services and Fees	6
4. Podmínky provozu Fidoo aplikace	7
Instructions for use of Fidoo application	7
5. Vaše povinnosti	9
Your obligations	9
6. Odpovědnost	11
Liability	11
7. Ochrana osobních údajů	12
Personal Data Protection	12
8. Způsob komunikace a doručování dokumentů	15
Communication Means and Documents Delivery	15
9. Změny smluvní dokumentace.....	16
Changes to Contractual documentation.....	16
10. Zánik Rámcové smlouvy.....	17
Termination of the General Agreement.....	17
11. Bezpečnost Služby Fidoo....	19
Safety of Fidoo Service	19
12. Reklamační a stížnosti	20
Complaints	20
13. Na závěr	20
Conclusion	20

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

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

nabídnout nebo vám umožníme využívat, upravují podmínky 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.

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 vyřídít základní úkony ve Fidoo aplikaci;

Autentizační kód – číselný kód sloužící k ověření totožnosti uživatele v rámci Služby Fidoo. Tento kód má omezenou

offer to you, or let you use are governed by the terms and conditions for the 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. 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.

Authentication Code – a numerical code used to verify the user's identity within the Fidoo service. This

dobu platnosti a vždy se jedná o jednorázový kód, který nelze použít opakovaně;

Bankovní účet Payrnet – bankovní účet společnosti Payrnet, na který Direct Fidoo zasílá vaše prostředky ze Sběrmého účtu Direct Fidoo nebo na kterém jsou vedeny vaše prostředky společností Payrnet.

Bezpečnostní prvky – prvky, kterými chráníme přístup do Fidoo aplikace nebo které slouží k autorizaci pokynů při poskytování platebních služeb. Jsou to zejména uživatelské jméno, vstupní heslo, PIN pro přihlášení do mobilní aplikace, biometrické údaje (otisk prstu, obličej), PIN k Fidoo kartě, kontrolní otázky, telefonní číslo. Mezi bezpečnostní prvky řadíme i jednorázové autentizační kódy, které posíláme prostřednictvím SMS nebo které si vytváříte pomocí námi poskytnutých zařízení a aplikací, pokud je vyžadujeme, potvrzovací kódy 3D Secure (jednorázový kód zasílaný na registrované Telefonní číslo v procesu autorizace platební transakce) a potvrzovací oznámení z Fidoo aplikace;

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;

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;

Fidoo aplikace – zabezpečená webová nebo mobilní aplikace prostřednictvím které objednávejte, nastavujete, spravujete a celkově využíváte Fidoo služby.

Fidoo karta – předplacená Mastercard® karta sloužící k úhradě firemních výdajů vydaná společností Payrnet;

Fidoo účet – účet vedený Payrnet pro vás, na kterém jsou vedeny vaše peněžní prostředky ve formě elektronických peněz a jsou z něho prováděny platební transakce. Číslo

code has a limited lifetime and is always a onetime code that cannot be reused;

Payrnet Bank Account – bank account of Payrnet to which Direct Fidoo sends your funds from the Direct Fidoo Collection Account or in which your funds are held by Payrnet.

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 (finger print, face), PIN for the Fidoo card, security questions, telephone number. Security Features include one-time authentication codes that we send via SMS or that you create using the devices and applications we provide, if required, 3D Secure codes (one-time code, which is send to registered Telephone number in the process of authorizing a payment transaction) and confirmation notifications from the Fidoo Application;

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 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;

Fidoo Application – secured web application through which you can order, set up, manage and in general use Fidoo services;

Fidoo Card – prepaid Mastercard® card used for payment of company expenses, issued by Payrnet;

Fidoo account – account maintained by Payrnet for you, on which are kept your funds in the form of electronic money and payment transactions are made from it. You can find your Fidoo account

svého Fidoo účtu, jeho zůstatek a zůstatky svých Fidoo karet najdete ve Fidoo aplikaci;

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;

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

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

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

Oprávněný uživatel Fidoo aplikace nebo Oprávněný uživatel – vámi určený uživatel, kterému jste ve Fidoo aplikaci nastavili uživatelská práva k provádění různých úkonů vaším jménem, zejména:

- **Hlavní správce** – určená osoba u vás ve firmě, která má největší rozsah oprávnění ve Fidoo aplikaci, a se kterou my primárně komunikujeme;
- **Zmocněnec AML** - osoba námi zmocněná, která bude provádět ověření totožnosti Držitele Fidoo karty a zaznamenávat jeho identifikační údaje do Fidoo aplikace;

Platné zákony nebo **Právní předpisy** - veškeré zákony a předpisy České republiky a předpisy Evropské Unie upravující praní špinavých peněz a požadavků identifikace (know your customer), ochrany spotřebitele, daní, elektronických peněz, platebních služeb a propagační činnosti v jakýchkoli médiích, zejména:

number, its balance and the balances of your Fidoo cards in the Fidoo application;

Customer Service Line – the contact number 290 290 290 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;

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

Payrnet 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 Payrnet;

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

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, in particular:

- **Main Administrator** – a designated person in your company with largest set of application rights and with whom we primarily communicate;
- **AML Agent** – a person authorized by us, who will verify the identity of the Fidoo Card Holder and record his/her identification data in the Fidoo application;

Applicable Law or Legislation – all laws and regulations of the Czech Republic and regulations of the European Union regarding anti-money laundering and identification requirements (know your customer), consumer protection, taxes, electronic money, payment services and promotional activities in any media, in particular:

- **AML** – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- **ZPS** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku,
- **CBPR** - Nařízení (ES) 924/2009 o přeshraničních platbách ve Společenství,

a ochrany osobních údajů, zejména

- **GDPR** - Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů,
- zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů;

Rámcová smlouva – upravuje poskytování a používání Služeb a je uzavřena mezi vámi na jedné straně a Payrnet 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 Payrnet, Ceník, Zvláštní ujednání.

Telefonní číslo – mobilní telefonní číslo Uživatel, které je uvedeno ve Fidoo aplikaci a na které zasíláme SMS s autentizačními kódy.

Trvalý nosič dat – jakýkoliv předmět, který umožňuje uchovávání a reprodukci informací po dobu přiměřenou jejich účelu. Za trvalý nosič dat považujeme hlavně Fidoo aplikaci, dokumenty v listinné podobě a vaši emailovou adresu zadanou ve Fidoo aplikaci.

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

- **AML**– Act No 253/2008 Coll., on Selected Measures against Legitimation of Proceeds of Crime and Financing of Terrorism,
- **ZPS** – Act No. 370/2017 Coll., on Payment system
- **CBPR** - Regulation (EC) 924/2009 on cross-border payments in the Community,

and protection of personal data, in particular

- **GDPR** - Regulation (EU) 2016/679 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data
- Act No. 110/2019 Coll., on personal data processing;

General agreement – governs the provision and use of Services and is concluded between you, Payrnet 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, Payrnet Terms and Conditions, Price list, , Special provisions.

Telephone number – User's mobile phone number, which is listed in the Fidoo Application and to which we send SMS with authentication codes.

Permanent Data Carrier – any object that allows the storage and reproduction of information for a period proportional to its purpose. We mainly consider Fidoo application, documents in paper form and your email address entered in the Fidoo application, as a permanent data carrier;

Fidoo Application User or User – any individual authorised to use Fidoo services to the extent as designated by you or your Authorised user;

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

Payrnet – společnost UAB “PAYRNET”, se sídlem Girulių str. 20, 12123 Vilnius, Litva, zapsaná a registrovaná v Litvě pod číslem 305264430. Společnost je oprávněna vydávat elektronické peníze a poskytovat platební služby.

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

Payrnet – UAB “PAYRNET” being a company incorporated in the Republic of Lithuania (company number: 305264430) with its registered office at Girulių str. 20, LT-12123 Vilnius, the Republic of Lithuania. The company is entitled to issue electronic money and provide payment services.

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 objednání 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 používání 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.
- 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.
- 3.5. Za sjednané Služby jsou inkasovány poplatky. Souhrnné vyúčtování poplatků vám doručíme v elektronické formě prostřednictvím Fidoo aplikace.

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 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. 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. 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:

- a) ze závažných provozně-technických důvodů; v tomto případě se budeme snažit najít pro vás řešení, na kterém se spolu domluvíme,
- b) pokud nebyl srozumitelný nebo nebyl zadáný v souladu s dohodnutými podmínkami anebo pokud by provedení takového úkonu bylo v rozporu s právními předpisy,
- c) pokud na Fidoo účtu nebo Fidoo kartě není dostatek peněžních prostředků.

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).

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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.

3.6. We may suspend or refuse to perform an action required by you:

- a) for serious operational and technical reasons, in this case, we will try to negotiate a solution for you,
- 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,
- c) for lack of funds on Fidoo account or Fidoo card.

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. 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. 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. 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.

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. 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.

- | | |
|--|---|
| <p>4.2. Přístup do webové Fidoo aplikace vám umožňujeme na našich internetových stránkách. Zde také naleznete informace o cookies a další důležité informace související se službami. 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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4.5. Nekontrolujeme věcnou správnost údajů uváděných Uživateli prostřednictvím Fidoo aplikace.</p> <p>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.</p> <p>4.7. Máte možnost nastavit si vámi vyžádané Notifikace a také si vybrat formu zaslání Notifikace. Některé formy</p> | <p>4.2. Access to the web Fidoo application is enabled through our website. You will also find information about cookies and other important information related to services. The mobile Fidoo application is downloadable via the App Store (for iOS mobile devices) and Google Play (for Android mobile devices).</p> <p>4.3. To ensure you can work with the Fidoo Application smoothly, our Customer care center 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.</p> <p>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.</p> <p>4.5. We do not control the accuracy of the data filled by Users through the Fidoo application.</p> <p>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.</p> <p>4.7. You have the option to set up requested Notifications and to choose the form of the</p> |
|--|---|

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. Prostřednictvím API lze přenést s vaším souhlasem vaše data do Fidoo aplikace a z Fidoo aplikace do jiných systémů.

Notification. 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. Via API your data can be transferred with your consent to the Fidoo application and from the Fidoo application to other systems.

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, o řídicí a vlastnické struktuře vaší společnosti, doložení účelu a povahy požadované transakce nebo prohlášení, zda je osoba jednající jménem Klienta či Držitel Fidoo karty politicky exponovanou osobou ve smyslu příslušných právních předpisů.
- 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 společnosti, vás či Uživatelů.
- 5.4. Máte povinnost s námi a s Payrnet spolupracovat při provádění identifikace osob a určit Zmocněnce AML, který ověřuje totožnosti v souladu s právními předpisy

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, management and ownership structure of your company, proof of the purpose and nature of the requested 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.
- 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 honor 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 company, you or the Users.
- 5.4. You have commitment to cooperate with us and Payrnet in carrying out the identification of persons and to designate an AML agent, who

upravujícími opatření proti legalizaci výnosů 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:

- a) nezpřístupnit Bezpečnostní prvky třetí osobě, zadávat své Bezpečnostní prvky jen na námi určených internetových stránkách, do našich aplikací nebo do aplikací poskytovatelů služby nepřímého dání platebního příkazu nebo poskytovatelů služby informování o účtu neukládat je na Trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám,
- b) bez prodlení nám oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo podezření na zneužití Bezpečnostních prvků nebo použití Fidoo aplikace,
- c) neumožnit do zařízení s mobilní aplikací uložit jiné než biometrické údaje Uživatele, pokud biometrické údaje uložené v tomto zařízení využíváte pro přihlašování do Fidoo aplikace nebo pro potvrzování a provádění operací,
- d) zajistit, aby žádný software třetích stran, který využíváte pro přístup do Fidoo aplikace nezasahoval do softwarového prostředí Fidoo aplikace. Jde zejména o pokus zpětně analyzovat, rozkládat nebo odvodit zdrojový kód nebo změnit jakoukoliv část služeb Fidoo aplikace. Tato povinnost se vztahuje i na kopírování jakékoliv části Fidoo aplikace.

performs verification in accordance with the legitimization regulating 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:

- a) not to make the Security features available to third parties, to enter your Security Features only on our designated website, in our apps or in the apps of the provider of an indirect payment order service or the provider of a payment account information service, nor to store them on Permanent Data Carrier or to leave them accessible to unauthorised persons,
- b) promptly notify us of loss, theft, misuse or suspicion of misuse of Security features or use of the Fidoo application,
- c) if you or User have biometric data stored on a mobile device that you use to log in to the Fidoo application or to confirm and perform operations, you must not allow to store any biometric data other than yours or User's in the device,
- d) ensure that any third party software that you use to access the Fidoo Application does not interfere with the Fidoo Application software environment. These include an attempt to reverse engineer, decompile or derive source code or change any part of the services in the Fidoo Application. This

obligation also applies to copying any part of the Fidoo application.

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.

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. 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 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. 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, failures 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. Neneseme odpovědnost za újmy, které vzniknou zpřístupněním zpráv, poslaných na vámi nebo vašimi Uživateli určenou e-mailovou adresu, třetím osobám.
- 6.5. Neodpovídáme za újmy způsobené vašimi pokyny a žádostmi ani za újmu, kterou utrpíte v důsledku svých vlastních rozhodnutí.
- 6.6. Naše odpovědnost v případě, že pro vás zpracováváme osobní údaje, se řídí pravidly článku 7 těchto Obchodních podmínek.

- 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.
- 6.6. Our liability as data processor for you is governed by the rules of Article 7 of these Terms and Conditions.

7. Ochrana osobních údajů

- 7.1. Při využívání Služeb Fidoo může dojít k situaci, kdy pro vás zpracováváme osobní údaje v postavení zpracovatele (podrobnější vysvětlení těchto případů se nachází v Informacích o zpracování osobních údajů, které najdete uveřejněné na našich internetových stránkách), neboť je můžeme zpracovávat pro vaše účely vedení evidence vašich firemních výdajů. Za daných okolností se uplatní ustanovení tohoto článku.
- 7.2. Zpracováváme pouze údaje vašich zaměstnanců, členů statutárního orgánu nebo jiných fyzických osob, které určíte.
- 7.3. U osob dle odstavce 7.2. zpracováváme pouze jejich identifikační údaje (jméno příjmení, osobní číslo u správce, IČO), ekonomické údaje (údaj o pracovní pozici a majetku využívaného pro pracovní účely) a finanční údaje (číslo účtu příjemce výdaje, je-li fyzickou osobou) (dále jen „**Údaje**“). Konkrétní typy těchto Údajů se mohou měnit dle aktuálního rozsahu poskytovaných či vámi čerpaných Služeb Fidoo, vždy jde ale pouze o kategorie osobních údajů dle tohoto odstavce.

7. Personal Data Protection

- 7.1. While you, as our valued customer, benefit from using Fidoo's services, we process personal data for you in the role of a data processor (please find a more detailed explanation of these situations in the Personal Data Processing Information section published on our website). Being entrusted by you, we may process your data to keep records of your business expenses. Under these circumstances, the provisions of this Article shall apply.
- 7.2. We only process data about your employees, members of statutory bodies, or other natural persons specified by you.
- 7.3. According to paragraph 7.2., with persons, we process only their identification data (name and surname, personal identification number with the data controller, company registration number), economic data (data on the job position and operational assets used for work purposes) and financial data (account number of the beneficiary, if he/she is a natural person) (hereinafter referred to as "**Data**" only). The specific types of the processed Data may vary according to the current scope of Fidoo's services provided to you or used by you, but it is always only a category of personal data according to this paragraph.

7.4. Údaje zpracováváme po dobu, kdy vám poskytujeme Služby Fidoo, přičemž po skončení naší spolupráce Údaje buď vymažeme (což na požádání doložíme protokolem), nebo vám je vrátíme, nebo s nimi naložíme jinak dle společné domluvy. To neplatí, musíme-li zpracovávat Údaje z důvodů našich zákonných povinností nebo oprávněných zájmů.

7.5. Údaje zpracováváme pouze na základě vašich pokynů, které (i) se můžou nacházet jenom ve Smluvní dokumentaci, nebo (ii) které nám předáte vy nebo Oprávnění uživatelé v rozsahu svých oprávnění ve Fidoo Aplikaci jednotlivými příkazy při jejím užívání. Pokud budeme zpracovávat Údaje nad rámec těchto pokynů, stáváme se sami správci se všemi povinnostmi z toho plynoucími, včetně povinnosti informovat subjekty údajů o takovém zpracování údajů.

7.6. Ke zpracování Údajů můžeme použít pouze zaměstnance, členy orgánů společnosti nebo osoby v obdobném postavení, které jsou proškolené, seznámené se všemi našimi pokyny a interními směrnicemi a na které se vztahují povinnosti podobné ujednáním v tomto článku, včetně povinnosti mlčenlivosti. Vedle těchto osob můžeme ke zpracování Údajů použít dalšího sub-zpracovatele, a to společnost aktuálně označenou jako sub-zpracovatel v dokumentu "Seznam třetích stran pro účely plnění smlouvy" dostupném na stránkách v sekci Informace o zpracování osobních údajů. Dále jsme oprávněni zapojit do zpracování Údajů dalšího sub-zpracovatele nebo nahradit toho stávajícího, přičemž v takovém případě jsme vám povinni tuto skutečnost předem oznámit a umožnit vám vyslovit proti tomu námitky. Vyslovíte-li námitky, ale Rámcovou smlouvu nevypovíte do 1 měsíce po vznesení námitky, má se za to, že jste své námitky vzali zpět;

7.7. V případě zapojení sub-zpracovatele jsme na něj povinni přenést veškeré povinnosti, které vůči vám

7.4. We process the Data as long as we provide you with the Fidoo's services, and after the end of our cooperation, we will either delete the data (which we will prove with a protocol upon request), or return it to you, or dispose of it otherwise by mutual agreement. This does not apply if we have to process the Data for reasons of our legal obligations or legitimate interests.

7.5. We process the Data exclusively based on your instructions which (i) can only be found in the Contractual Documentation, or (ii) which have been given to us by you or Authorized Users within the scope of the rights in the Fidoo's Application by individual users' commands. If we process the Data beyond these guidelines, we are assuming the role of a data controller with all the obligations arising therefrom, including the obligation to inform the persons concerned about such data processing.

7.6. The Data processing may only be entrusted to employees, members of executive bodies of the company, or persons in a similar position who are trained, familiar with all our instructions and internal guidelines and who are subject to obligations similar to the provisions mentioned in this Article, including the obligation of confidentiality. In addition to these persons, we may use other sub-processors to process the Data, namely a company currently designated as a sub-processor in the document entitled "List of third parties for the purposes of contract performance" available on the website in the Personal Data Processing Information section. Furthermore, we are entitled to entrust another sub-processor with the Data processing or to replace the existing one. In this case, we are obliged to notify you in advance and allow you to raise objections. If you raise objections but do not terminate the General Agreement within 1 month since the objection was raised, it is considered that you have withdrawn your objections.

7.7. In case we work with a sub-processor, we are obliged to confer all the obligations we have

máme podle tohoto článku, a zavázat jej k mlčenlivosti.

7.8. Máte právo nás kontrolovat, jak plníme své povinnosti podle tohoto článku, a za tímto účelem provádět též audity, k jejichž výkonu můžete pověřit i třetí osobu. V případě auditu plnění povinností podle tohoto článku nám však musíte sdělit úmysl audit provést aspoň 30 dnů předem. Dále nám musíte dopředu specifikovat jeho rozsah, který musí být přiměřený a nesmí ohrozit běžný provoz naší činnosti. Pokud tyto podmínky dodržíte, jsme povinni vám poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k provedení auditu. Náklady na provedení auditu si nese každá strana sama.

7.9. Jsme povinni poskytnout vám součinnost při uplatňování práv subjektů údajů z GDPR a jsme povinni vám být přiměřeně nápomocni při plnění vašich povinností dle čl. 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež máme k dispozici.

7.10. Údaje dle tohoto článku můžeme zpracovávat mimo Evropský hospodářský prostor jenom s vaším souhlasem a za současného dodržení všech účinných právních předpisů. Pokud však máme vlastní povinnost předat Údaje mimo Evropský hospodářský prostor, musíme vás o takové povinnosti informovat, ledaže nám v tom z důležitých důvodů veřejného zájmu brání právní předpisy.

7.11. Při zpracování Údajů dodržujeme všechna náležitá bezpečnostní opatření podle čl. 32 GDPR, zejm. dodržujeme pravidla řízení a omezení přístupu, logování, ochrana proti náhodnému i úmyslnému zničení, úniku, ztrátě a napadení, oddělení od ostatních údajů zpracovávaných pro jiné účely nebo jiné subjekty, pokud je to přiměřené a možné, komunikace a transfer údajů prostřednictvím zabezpečených kanálů a patch management.

towards you under this Article on the sub-processor, including the ban of silence.

7.8. You have the right to control the fulfilment of our obligations under this Article and for the purpose of doing so to carry out audits, the performance of which you may also entrust to a third party. However, in the case of an audit of compliance with the obligations under this Article, you must notify us about your intention to perform the audit at least 30 days in advance. Furthermore, you must specify to us in advance its scope, which must be reasonable and must not jeopardize the normal operations of our business. If you comply with these conditions, it is our obligation to provide you with all necessary assistance to perform the audit. The costs of carrying out the audit shall be borne by each party individually.

7.9. In exercising the rights of the GDPR data subjects, we are obliged to collaborate with you and assist you adequately in fulfilling your obligations under Articles 32 to 36 of the GDPR, taking into account the nature of processing and information to the extent available to us

7.10. We are allowed to process the Data under this Article outside the European Economic Area only with your consent and in compliance with all applicable legal regulations. However, if we have an obligation to transmit the Data outside the European Economic Area, we must inform you of such an obligation, unless we are prevented from doing so by legal regulations in cases of important reasons of public interest.

7.11. When processing the Data, we observe all relevant security measures under Article 32 of the GDPR. In particular, we comply with the rules of management and access control, logging, protection against accidental and intentional data destruction, leakage, loss and attack, separation from other data processed for other purposes or other entities if it is appropriate and possible, communication and

data transfer through secure channels and patch management.

7.12. Pokud porušíme některou povinnost dle tohoto článku a v důsledku tohoto porušení vám vznikne újma, máte právo na její náhradu v případě že (i) nám dáte hned vědět o jakémkoliv vyšetřování, nároku nebo žádosti, o které se dozvíte; (ii) projednáte nejdřív s námi způsob řešení a reakci na toto vyšetřování, nárok nebo žádost (iii) budete komunikovat s nárokující stranou, dohledovým orgánem nebo jinou třetí stranou vždy v součinnosti s námi a (iv) odvoláte se proti jakémukoliv rozhodnutí nebo uložení pokuty, ledaže se s námi domluvíte jinak. V takovém případě vám nahradíme újmu až do výše 100.000 Kč za všechna zaplacená odškodnění, sankce či újmy vám způsobené.

7.13. Tento článek se uplatní výhradně na situace, kdy vystupujeme v pozici zpracovatele, a v žádném případě se neuplatní na zpracování osobních údajů, které provádíme my nebo Payrnet v pozici správce, tedy zejména na všechna zpracování osobních údajů související s poskytováním platebních služeb a jejich správy, nebo na zpracování prováděné pro čistě naše interní účely (např. zajištění bezpečnosti aplikace či jiné procesy související s našimi oprávněnými zájmy nebo zájmy třetích stran).

7.12. If we breach any obligation under this Article and you suffer harm as a result of such breach, you have the right to indemnity in case (i) you immediately notify us of any investigation, claim or request you become aware of; (ii) discuss with us first how to resolve the issue and respond to this investigation, claim or request; (iii) communicate with the claimant, supervisory authority or any other third party in cooperation with us, and (iv) appeal against any decision or imposition of a fine unless you agree otherwise with us. In such a case, we will compensate you for the damage up to CZK 100,000 for all compensations, penalties or damages paid to you.

7.13. This Article applies only to situations where we act as a data processor. On no account it applies to the personal data processing by Fidoo or Payrnet in the role of controllers, i.e., in particular to all processing of personal data related to the provision of payment services and their management, or to processing performed for purely our internal purposes (e.g., ensuring application security or other processes related to our or a third-party legitimate interests).

8. Způsob komunikace a doručování dokumentů

8.1. Veškerou komunikaci s vámi obstaráváme my, včetně té, která se týká Služeb Payrnet. 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 elektronicky ve Fidoo aplikaci, považujeme za učiněné písemnou formou.

8. Communication Means and Document Delivery

8.1. We provide all communication with you, including those relating to Payrnet Services. Therefore, all questions should be directed directly to us.

8.2. To maintain contact, this is mainly via the Client Customer Service line 290 290 290, e-mail info@fidoo.com and via the Fidoo application. All requests carried out electronically via the Fidoo application are deemed to be made in written form.

8.3. E-maily posíláme na vaši e-mailovou adresu uvedenou ve Fidoo aplikaci nebo podle potřeby na e-mail 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.

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 Smluvní dokumentace máte právo písemně odmítnout. Učinit tak můžete nejpozději v poslední pracovní den před její účinností. Pokud změnu neodmítnete, považujeme to za váš souhlas.

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 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. Odmítnutím změny Smluvní dokumentace vypovídáte Rámcovou smlouvu, a to k poslednímu dni účinnosti původního smluvního dokumentu.

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

9.4. 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.

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 Payrnet.

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,

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 Payrnet.

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) uvedení jakýchkoliv nepravdivých údajů, nebo když nám odmítnete sdělit údaje, které máme ze zákona povinnost zjišťovat,
- c) pokud zjistíme jiné zásadní skutečnosti, které vážně ohrožují vaši schopnost řádně dostát svým závazkům.

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

- 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,
- c) u vás evidujeme pohledávku po splatnosti delší než 3 měsíce.

10.6. Odstoupením od Rámcové smlouvy námi nebo Payrnet 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 vaši 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.

- b) submission of any false data, or refusal to disclose information we are legally required by law to obtain,

- c) 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:

- 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,
- c) you have any outstanding receivable older than 3 months.

10.6. Termination of the General agreement by us or Payrnet, 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. Bezpečnost Služby Fidoo

11.1. Protože nám hodně záleží na bezpečnosti naší Služby, můžeme v odůvodněných případech, kdy dle našeho názoru hrozí újma vám, nám či Payrnet 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):

- a) omezit částečně nebo úplně rozsah použití jedné, více nebo všech Fidoo karet,
- b) omezit částečně nebo úplně převody vašich prostředků nebo je omezit částečně či úplně ve vztahu k jednomu, více nebo všem Uživatelům,
- c) omezit částečně nebo úplně přístup do Fidoo aplikace jednomu, více nebo všem Uživatelům,
- d) jinak částečně nebo úplně omezit rozsah naší Služby.

11.2. Opatření dle předchozího bodu 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.

11.3. Budeme vás informovat bez zbytečného odkladu o přijetí každého takového opatření.

11.4. Neponeseme žádnou odpovědnost za případné škody, které vzniknou vám a vašim Uživatelům v důsledku našeho přijetí opatření dle bodu 11. 1.

11. Safety of Fidoo Service

11.1. 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 Payrnet 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) limit partly or wholly the scope of use of one, several or all Fidoo cards,
- 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) limit completely or partially any access to the Fidoo application to one, several or all Users;
- d) otherwise limit our Service in part or in whole.

11.2. We will choose the measure/s referred to in the previous point 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.

11.3. We will inform you without undue delay of taking any such action.

11.4. 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. 1.

12. Reklamace a stížnosti

- 12.1. Reklamace vyřizujeme v souladu s naším Reklamačním řádem. Ten najdete na našich internetových stránkách www.fidoo.com.
- 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 reklamace vám můžeme účtovat poplatky spojené s vyřízením takové reklamace.
- 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 1.7.2021.

12. Complaints

- 12.1. All complaints are handled in accordance with our Complaints Regulations which can be found on our website www.fidoo.com.
- 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 1.7.2021