

Název společnosti/Company name:

Držitel karty/Cardholder

Jméno a příjmení/Cardholder's full name:

Číslo karty/Card number (vyplňte prvních 6 a poslední 4 čísla vaší karty/fill first 6 and last 4 digits of your card):

Kontaktní osoba pro řešení reklamáce/Contact person for complaint handling:

Jméno a příjmení/Full name:

E-mail:

Telefonní číslo/Phone number:

Údaje k reklamovaným transakcím/Details of the disputed transactions

Pro reklamaci více transakcí na jedné platební kartě přiložte seznam transakcí (použijte přílohu č. 1 – Seznam reklamovaných transakcí).
If multiple transactions regarding the same payment card are disputed, please attach a list of transactions (please use attachment No. 1 – List of disputed transactions).

Datum uskutečnění transakce/Transaction date:

Obchodní místo/Merchant address:

Částka transakce/Transaction amount:

Měna transakce/Transaction currency:

Důvod reklamáce/Dispute reason

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

Jiný důvod (prosíme o upřesnění)/Other reason (please specify):

Prosíme o detailní popis situace, proč transakci reklamujete/Please specify in detail why the transaction(s) are being disputed:

Prohlášení a souhlas držitele platební karty/Cardholder's declaration

- Potvrzuji, že moje karta nebyla ztracena ani zcizena. Karta byla a je po celou dobu v mém držení./I declare, that my Fido card has not been lost or stolen and it is still in my possession.
- Prohlašuji, že mnou uvedené údaje jsou úplné a pravdivé./I hereby confirm that all the provided information is true and correct.
- **Beru na vědomí**, že v souvislosti s podanou reklamací mohou být pracovníky Direct Fido Payments s r.o. vyzván(a) k nezbytné součinnosti v případech, kdy pro řešení reklamace bude zapotřebí doplnit další podklady. Doba od vyzvání k doplnění podkladů po doložení dokumentace klientem není započítána do celkové lhůty pro vyřízení reklamace./I take into consideration that in connection with filled claim Direct Fido Payments s r.o. may request any necessary assistance and documents within specified time limit in cases where additional documents are required to resolve the claim. The period from the date of request to provide additional documentation to the date when the documentation is provided is not included in the total dispute settlement time.
- **Beru na vědomí**, že absence/nepřiložení požadovaných podkladů či nekorektní popis reklamace může způsobit zamítnutí reklamace ze strany obchodního místa./We might not be able to help with your dispute unless all required documents or correct information are submitted with this form.
- V případě, že reklamace plateb nebo výběrů kartou bude shledána jako neoprávněná, tak souhlasím s tím, aby z mého účtu byla odepsána částka, která mi byla vyplacena před ukončením reklamačního řízení. Pokud na Fido účtu nebude dostatek peněžních prostředků, zavazuji se prostředky zaplatit do 7 pracovních dnů ode dne, kdy obdržím informace o výsledku reklamace a pokyn k úhradě./If my claim regarding card payments or withdrawals will be found unauthorized, I agree that you are entitled to draw from my Fido account the compensation which was paid me before the conclusion of the claim proceeding. If the funds on my account will not be sufficient, I hereby agree to repay the amount in 7 working days from the day when I received information about the conclusion of the claim and instructions for payment.

Datum/Date:

Jméno a podpis osoby v Klíčové roli/Key role person's name and signature:

Informace k podání reklamace/Dispute process information:

Veškeré postupy a doba řešení reklamací se řídí Reklamačním řádem, Podmínkami používání Fido karet a souvisejícími normami./All the procedures and timeframe for handling claims are governed by the Complaints Regulations for the Fido Service, Terms of Use of Fido Cards and related regulations.