

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 reklamace/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 nebo adresa ATM/Merchant or ATM address:

Částka transakce/Transaction amount:

Měna transakce/Transaction currency:

#### Důvod reklamace/Dispute reason

Bankomat nevydal požadovanou hotovost/ATM cash withdrawal was not received:

v celé výši/no cash received

částečný výběr hotovosti/partial withdrawal  
obdrženo pouze/received only:

Vícekrát naúčtována částka/The amount was billed more than once

Nesprávná měna transakce/Transaction processed in incorrect currency

**Přiložte prosím doklad potvrzující konkrétní měnu transakce/Please enclose copy of documents with proof of correct currency**

Nesprávná částka transakce/Transaction processed in incorrect amount

**Přiložte prosím doklad potvrzující konkrétní částku transakce/Please enclose copy of documents with proof of correct amount**

Transakce byla provedena jiným způsobem/The transaction amount was paid by other means:

- Touto či jinou kartou/With this card or another card  
 V hotovosti/In cash  
 Bankovním převodem apod./Via bank transfer or another way

Prosíme o upřesnění/please specify:

**Přiložte prosím doklad o zaplacení jiným způsobem/Please enclose proof of payment made by other means**

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) is/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 Fidoo card has not been lost or stolen and it is still in my possession.
- Prohlašuji, že mnou uvedené údaje jsou úplné a pravdivé./I confirm that all the provided information is complete and correct.
- **Beru na vědomí**, že v souvislosti s podanou reklamací mohou být pracovníky Direct Fidoo 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 the filled claim Direct Fidoo Payments s.r.o. may request any necessary assistance and documents within the 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 způsobit zamítnutí reklamace./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 Fidoo 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 Fidoo 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 Fidoo karet a souvisejícími normami. All the procedures and timeframe for handling claims are governed by the Complaints Regulations for the Fidoo Service, Terms of Use of Fidoo Cards and related regulations.