

Pokud budete mít pocit, že jsme nedodrželi jakoukoliv naši povinnost dle Rámcové smlouvy, Obchodních podmínek Služby Fidoo nebo pokud nesouhlasíte s konkrétním postupem nebo jednáním našeho zaměstnance, určitě nám dejte vědět. Stejně tak nás informujte v případě reklamace konkrétní platební transakce.

## 1. Poskytovatelé služeb

**Direct Fidoo Payments s.r.o.**, se sídlem U průhonu 1589/13a, 170 00 Praha 7, IČO: 02690446, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 222689 (dále jen „Fidoo Payments“), poskytovatel Služby Fidoo Payments,

**Direct Fidoo a.s.**, se sídlem U průhonu 1589/13a, 170 00 Praha 7, IČO: 28145780, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 18762 (dále jen „Direct Fidoo“), poskytovatel Služby Direct Fidoo.

## 2. Jakým způsobem lze podat reklamaci nebo stížnost?

- písemně e-mailem na [info@fidoo.com](mailto:info@fidoo.com),
- písemně na adresu Direct Fidoo Payments s.r.o., U průhonu 1589/13a, 170 00 Praha 7,
- telefonicky na Klientské lince 290 290 290,
- prostřednictvím formuláře na webu [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com)

## 3. Co potřebujeme vědět pro prošetření reklamace a stížností?

- 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 nejdříve

If you feel that we have failed to adhere to any of our obligations under the General Agreement and the Terms and Conditions of the Fidoo Service, or if you disagree with a particular course of action or behaviour of any of our employees, be sure to let us know. Likewise, if you have a complaint about a particular payment transaction, please let us know.

## 1. Service providers

**Direct Fidoo Payments s.r.o.**, with registered office at U průhonu 1589/13a, 170 00 Prague 7, Company Registration no. IČO: 02690446, registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, Section C, entry no. 222689 (hereinafter referred to as “Fidoo Payments”), provider of the Fidoo Payments Service,

**Direct Fidoo a.s.**, with registered office at U průhonu 1589/13a, 170 00 Prague 7, Company Registration no. IČO: 28145780, registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, Section B, entry no. 18762 (hereinafter referred to as "Direct Fidoo"), provider of the Direct Fidoo Service.

## 2. How can I lodge a claim or complaint?

- In writing by email to [info@fidoo.com](mailto:info@fidoo.com),
- in writing to Direct Fidoo Payments s.r.o., U průhonu 1589/13a, 170 00 Prague 7,
- by calling the Customercare line at 290 290 290,
- via the contact form on the website [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com)

## 3. What do we need to know to investigate a complaint?

- what company you are from, your name and surname,
- what the complaint is about. In the case of a payment transaction, you then need to fill in a complaint form. In other cases, please provide the missing information to help us investigate

prošetřit.

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.

#### 4. Jaký je další postup?

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

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 reklamace. Výjimku mohou tvořit ve zvláště složitých případech zejména reklamace transakcí platebními kartami. Není-li možné reklamaci z důvodu objektivních překážek ve stanovené lhůtě vyřídit, informujeme vás o této situaci, a zašleme Vám odpověď nejpozději do 35 pracovních dnů po obdržení reklamace. O předpokládaném termínu vyřízení a dalším postupu vás budeme informovat.

O výsledku řešení reklamace budete vyrozuměni prostřednictvím emailu. Za den doručení výsledku řešení reklamace se považuje den doručení emailové zprávy.

Společnost Direct Fidoo Payments neodpovídá a nevyřizuje reklamace zboží a služeb zakoupených s využitím Fidoo karty ani nepřijímá a nezajišťuje řešení s tím souvisejících stížností.

#### 5. Výjimky z přijetí reklamace

Reklamace nebude na naší straně přijata, pokud:

1. nebyl dodržen způsob, forma nebo náležitosti podání reklamace, a to ani v dodatečné lhůtě, kterou jsme vám poskytli pro doplnění nebo opravu podání,
2. ve věci samé bylo zahájeno řízení před soudem nebo rozhodcem nebo již soud či rozhodce ve věci rozhodl,

your complaint as quickly as possible.

If the information and supporting documents you provide are not complete, we will ask you to fill in the missing information. The time limit for processing the complaint will only start once all the necessary information has been completed by you.

#### 4. What are the next steps?

We will confirm the receipt of your claim and complaint; for this reason, we prefer to communicate mainly via email and the web form.

We usually have 30 calendar days from the date of receipt of your complaint to deal with it. The period for dealing with a complaint relating to payment services is 15 working days from the date of receipt of your complaint. An exception to this rule can be made in particularly complex cases, especially in cases of complaints about credit card transactions. If the complaint cannot be settled within the stipulated period due to objective obstacles, we will inform you about this situation and send you our reply within 35 working days after receiving the complaint at the latest. We will notify you of the expected settlement date and further procedure.

We will notify you about the outcome of the complaint by email. The date of complaint resolution shall be deemed to be the date of receipt of the email message.

Direct Fidoo Payments is neither liable for, and therefore does not handle, claims for goods and services purchased using the Fidoo Card, nor accepts or provides for the resolution of related complaints.

#### 5. Exceptions to the acceptance of a claim

A claim will not be accepted by us if:

1. the manner, form, or particulars of the claim have not been complied with, even within the additional period we have given to you to complete or correct the claim,
2. proceedings have been brought before a court or an arbitrator on the merits of the claim, or the court or arbitrator has already ruled on the

3. osoba, která podala reklamaci, není Klientem Společnosti, nebo je zastoupena zmocněncem na základě nepoužitelné plné moci,
4. reklamační se netýká nabízených produktů či služeb Společnosti,
5. je podání reklamační zcela zjevné zneužití institutu reklamační a stížností,
6. uplynuly skartační lhůty pro relevantní typ dokumentů.

V případě, že je reklamační týkající se stejného předmětu podána opakovaně a nepřináší žádné nové skutečnosti, bude reklamační z naší strany zamítnuta a této skutečnosti budete písemně informováni.

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

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

Dále máte možnost se se svým podnikem k prošetření obrátit na Českou národní banku, která je orgánem dohledu nad dodržováním povinností Společnosti ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).

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

## 7. Jaké jsou podněty k podání stížnosti či reklamační?

Vaši stížnost nám prosím sdělte co nejdříve poté, kdy nastala nebo jste se o ní dozvěděli, nejpozději však ve stanovené lhůtě v souladu s obchodními podmínkami.

## 8. Na závěr

Tento reklamační řád vstupuje v platnost a nabývá účinnosti dnem 3. 11. 2022 a je zveřejněn na webových stránkách [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com).

matter,

3. the person making the complaint is not a Client of the Company or is represented by an agent under an ineffective power of attorney,
4. the complaint does not relate to products or services offered by the Company,
5. the filing of the complaint is a clear abuse of the institution of claims and complaints,
6. the shredding periods for the relevant type of documents have expired.

In the event that a complaint concerning the same subject matter is submitted repeatedly and does not bring any new facts, the complaint will be rejected by us, and you will be informed of this fact in writing.

## 6. Your alternative options if you are not satisfied with the outcome

If you are not satisfied with the outcome of your complaint, you can file an appeal against the decision.

You also have the option of submitting your complaint for investigation by the Czech National Bank, which is the supervisory authority for the compliance with the Company's obligations ([www.cnb.cz](http://www.cnb.cz)).

Filing a complaint does not deprive you of your right to apply to a general court.

## 7. What are the deadlines for filing your claim or complaint?

Please notify us of your complaint as soon as possible after it has occurred or you have become aware of it, but no later than the time limit set out in the Terms and conditions.

## 8. Final provisions

This Complaints Regulations shall enter into force and take effect on 3rd November 2022, and it is published on the website [www.fidoo.com](http://www.fidoo.com).