

### Obsah

1. Kdo jsme	1
2. Definice a výklad pojmů	2
3. FX účet	6
4. Peněženka pro směnu měn	7
5. Odchozí platby	8
6. Provádění Platebních služeb	8
7. Poplatky	10
8. Používání FX aplikace	12
9. Vaše povinnosti	14
10. Naše a Vaše Odpovědnost při poskytování FX služby	15
11. Komunikace	17
12. Ochrana osobních údajů	18
13. Reklamacce, stížnosti a spory	18
14. Na závěr	20

### Content

1. Who We Are	1
2. Definitions and Interpretation of terms	2
3. FX Account	6
4. Currency Exchange wallet	7
5. Outgoing payments	8
6. Execution of payments services	8
7. Fees	10
8. Using the FX Application	12
9. Your Obligations	14
10. Our and your responsibilities providing the FX Service	15
11. Communication	17
12. Personal data protection	18
13. Claims, complains and disputes	18
14. In conclusion	20

## 1. Kdo jsme

- 1.1. Direct Fidoo Payments s.r.o., sídlem Pod Dráhou 1636/1, Praha 7, Holešovice, 170 00, IČO: 02690446, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 222689 (dále jen „Fidoo Payments“).
- 1.2. Fidoo Payments je platební instituce zapsaná v seznamu poskytovatelů platebních služeb vedeném Českou národní bankou s oprávněním poskytovat platební služby dle § 3 odst. 1 písm. b), c) a e) ZPS.
- 1.3. Tyto Produktové podmínky pro FX a zahraniční platby (dále jen „FX Služba“) stanoví pravidla pro bezhotovostní směnu cizích měn a bezhotovostní převody cizích měn, která se uplatní spolu s dalšími ustanoveními Smluvní dokumentace na obchodní vztahy mezi vámi a Fidoo Payments na základě uzavřené Rámcové smlouvy.

## 1. Who We Are

- 1.1. Direct Fidoo Payments Ltd., with its registered office at Pod Dráhou 1636/1, Prague 7, Holešovice, 170 00, Company ID: 02690446, registered in the Commercial Register maintained by the Municipal Court in Prague, Section C, Insert 222689 (hereinafter referred to as "Fidoo Payments").
- 1.2. Fidoo Payments is a payment institution registered in the list of payment service providers maintained by the Czech National Bank, authorized to provide payment services pursuant to § 3 Section 3(1)(b), (c) and (e) of the Payment Services Act.
- 1.3. These Product Terms and Conditions for FX and Foreign Payments (hereinafter referred to as "FX Service") establish the rules for cashless foreign currency exchange and cashless transfers of foreign currencies, which shall apply, together with the other provisions of the Contractual Documentation, to the business relationship between you and Fidoo Payments under the concluded Framework Agreement.

## 2. Definice a výklad pojmů

2.1. Všechny výrazy použité v těchto Podmínkách mají při jednání s vámi nebo při právních jednáních uskutečněných během trvání Rámcové smlouvy následující význam, případně význam stanovený v ostatních dokumentech Smluvní dokumentace, zejména v Obchodních podmínkách Služby Fidoo.

**Aktivace FX Služby** – okamžik, od kdy je pro vás objednaná FX Služba aktivní a můžete ji využívat.

**Bankovní účet Fidoo Payments pro FX** – bankovní účet vedený na jméno Fidoo Payments zobrazený ve FX aplikaci, který je zvláštním účtem pro platební instituce, chráněný dle ZPS, na který převádíte vaše prostředky za účelem Nabití účtu.

**Bezpečnostní prvky** – prvky, kterými je chráněn přístup do FX aplikace nebo které slouží k autorizaci pokynů při poskytování platebních služeb. Jsou to zejména uživatelské jméno, vstupní heslo, kontrolní otázky, telefonní číslo. Mezi bezpečnostní prvky jsou řazeny i jednorázové autentizační kódy, které jsou posílány prostřednictvím SMS nebo které si vytváříte pomocí námi poskytnutých zařízení a aplikací, pokud jsou vyžadovány, potvrzovací kódy 3D Secure.

**Cizí měna** - jiná měna než Primární měna.

**Disponibilní zůstatek** – zůstatek na vašem FX účtu snížený o částky vypořádaných i nevypořádaných Příkazů, pohledávek Fidoo Payments nebo jinak v souladu se Smluvní dokumentací před splatností; to znamená zůstatek snížený o prostředky, které v dané chvíli použít nemůžete.

**Identifikátor** – jedinečný identifikátor FX účtu, který je uveden v FX aplikaci jako variabilní symbol.

## 2. Definition and interpretation of terms

2.1. All terms used in these Terms and Conditions shall have the following meanings when dealing with you or in legal transactions carried out during the duration of the Framework Agreement, as the case may be, the meanings determined in other documents of the Contractual Documentation, especially in the Terms and Conditions of the Fidoo Service.

**FX Service Activation** - the moment from which the ordered FX Service is active for you and can be used by you.

**Fidoo Payments Bank Account for FX** – a bank account held in the name of Fidoo Payments displayed in the FX Application, which is a special account for payment institutions, protected according to the Payment Services Act, to which you transfer your funds for the purpose of Account Top-Up.

**Security Features** – elements that protect access to the FX Application or are used to authorize instructions when providing payment services. These include, in particular, username, entry password, security questions, and telephone number. Security features also include one-time authentication codes sent via SMS or created using devices and applications provided by us, if required, and 3D Secure confirmation codes.

**Foreign Currency** – any currency other than the Primary Currency.

**Available Balance** – the balance in your FX Account reduced by the amounts of both settled and unsettled Orders, Fidoo Payments Receivables, or otherwise in accordance with the Contractual Documentation before maturity; that means the balance reduced by funds that you cannot use at the given moment.

**Identifier** – a unique identifier of the FX account, which is listed in the FX Application as a variable symbol.

**Partnerská banka** – instituce, jejíž prostřednictvím Fidoo zajišťuje provedení platebních služeb mimo dosah jeho působnosti, zejména směnu měn a zahraniční platební styk.

**FX aplikace** – modul Fidoo aplikace pro FX Službu.

**FX Služba** – platební služba bezhotovostního obchodu s cizí měnou (směna cizích měn) a bezhotovostních převodů cizích měn poskytovaná Fidoo Payments.

**FX účet** – Fidoo účet zřízený Fidoo Payments pro vás, který slouží k evidenci Vašich prostředků svěřených Fidoo Payments k provádění FX Služby.

**Firemní účet Klienta nebo váš Firemní účet** – bankovní účet vedený na vaše jméno u banky nebo zahraniční banky nebo u spořitelního a úvěrového družstva v České republice, který je evidovaný v FX aplikaci a ze kterého můžete posílat peněžní prostředky na váš FX účet a na který můžete provádět převody prostředků ze svého FX účtu.

**Garantovaný směnný kurz** – Směnný kurz, jehož výše je garantována po dobu platnosti uvedenou v FX aplikaci.

**Informace doprovázející platby** – informace vyžadované Právními předpisy.

**Nabití** – převod prostředků na FX účet z Firemního účtu Klienta.

**Odbití** – převod prostředků z FX účtu na Firemní účet Klienta.

**Odchozí platba** – Odbití a převod prostředků z FX účtu na Účet protistrany.

• **Oprávněný uživatel FX aplikace nebo Oprávněný uživatel**

- vámi určený Uživatel, kterému jste ve FX aplikaci nastavili uživatelská práva k provádění různých úkonů vaším jménem a na váš účet, zejména pak tyto klíčové role:

**Partner Bank** – an institution through which Fidoo ensures the execution of payment services outside the scope of its operations, in particular currency exchange and foreign payment transactions.

**FX Application** – the Fidoo Application module for the FX Service.

**FX Service** – a payment service for cashless foreign currency exchange (foreign currency exchange) and cashless foreign currency transfers provided by Fidoo Payments.

**FX Account** – a Fidoo Account set up by Fidoo Payments for you to record your funds entrusted to Fidoo Payments for the execution of the FX Service.

**Corporate Client Account or your Corporate Account** – a bank account held in your name at a bank or foreign bank or at a savings and credit cooperative in the Czech Republic, which is registered in the FX Application, and from which you can transfer funds to your FX account and to which you can make transfers of funds from your FX account.

**Guaranteed Exchange Rate** – an exchange rate that is guaranteed for the validity period specified in the FX Application.

**Information Accompanying Payments** – information required by Legal Regulations.

**Top-Up** – transfer of funds to the FX account from the Corporate Client Account.

**Withdrawal** – transfer of funds from the FX account to the Corporate Client Account.

**Outgoing Payment** – Withdrawal and transfer of funds from the FX account to the Counterparty's Account.

• **Authorized FX Application User or Authorized User**

- a User designated by you to whom you have set up user rights in the FX Application to perform various transactions on your behalf and on your account, in particular the following key roles:

**• Statutární zástupce**

- s výhradním právem nastavovat ostatní klíčové role, zejména Finančního správce,
- s oprávněním objednávat Služby,
- s oprávněním zadávat Příkazy a autorizovat Příkazy.

**• Finanční správce**

- zajišťuje základní podporu a my s ním primárně komunikujeme,
- s oprávněním objednávat Služby,
- spravuje váš FX účet,
- s oprávněním zadávat Příkazy a autorizovat Příkazy.

**Platební služby** – bezhotovostní směna měn, Odchozí platba a Nabití účtu.

**Peněženka** – interní podúčet FX účtu vedený v měně uvedené v FX aplikaci.

**Podmínky** – Produktové podmínky pro FX a zahraniční platby (FX Služby) vydané Fidoo Payments, které jsou Zvláštními obchodními podmínkami.

**Právní předpisy** – veškeré zákony a předpisy České republiky a předpisy Evropské Unie upravující poskytování platebních služeb, zejména:

- Občanský zákoník - zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,
- Zákon AML – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění,
- ZPS – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění,
- CBPR – Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2021/1230 o přeshraničních platbách v Unii, v platném znění,
- CRS a FATCA – zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní, v platném znění a Dohoda č. 72/2014 Sb.m.s. mezi Českou republikou a Spojenými státy americkými o

**• Statutory Representative**

- with the exclusive right to set other key roles, in particular the Financial Administrator,
- with authority to order Services,
- with the authority to enter Orders and authorize Orders.

**• Financial Administrator**

- provides basic support and is our primary point of communication,
- with the authority to order Services, manages your FX account,
- with the authority to enter Orders and authorize Orders.

**Payment Services** – Cashless currency exchange, Outgoing payments and Account top-up.

**Wallet** – an internal sub-account of the FX account held in the currency specified in the FX Application.

**Terms and Conditions** - The Product Terms and Conditions for FX and Foreign Payments (FX Services) issued by Fidoo Payments, which are the Special Terms and Conditions.

**Legal Regulations** – all laws and regulations of the Czech Republic and regulations of the European Union governing the provision of payment services, in particular:

- Civil Code - Act No. 89/2012 Coll., Civil Code, as amended,
- AML Act – Act No. 253/2008 Coll., on selected measures against legitimization of proceeds of crime and financing of terrorism,
- Payment Services Act – Act No. 370/2017 Coll., on Payments, as amended,
- CBPR – Regulation of the European Parliament and Council (EU) 2021/1230 on cross-border payments in the Union, as amended,
- CRS and FATCA – Act No. 164/2013 Coll., on international cooperation in tax administration, as amended and Agreement No. 72/2014 Coll., international agreement between the Czech

zlepšení dodržování daňových předpisů v mezinárodním měřítku a s ohledem na právní předpisy Spojených států amerických o informacích a jejich oznamování,

- Zákon o bankách – zákon č. 21/1991 Sb., zákon o bankách, v platném znění, a ochrany osobních údajů, zejména:

- GDPR – Nařízení (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

**Primární měna** - měna státu, v němž máte sídlo nebo kterou si zvolíte.

**Provozní doba** – časové okamžiky uvedené na Webu v dokumentu „Provozní doba FX Služby“, v nichž vykonáváme činnosti potřebné pro provedení transakce.

**Provozní doba klientské podpory** – provozní doba od 9 do 17 hod v Pracovní den v České republice.

**Příkaz** – požadavek k platební transakci převodu peněžních prostředků (transakce) dle § 2 odst. 3 písm. c) ZPS, který zadává v FX aplikaci Oprávněná osoba.

**Sazebník** – aktuální Sazebník na Webu uvádějící poplatky, které mohou být účtovány za poskytnuté FX Služby.

**Směnný kurz** – kurz, za který dojde ke směně jedné měny za druhou, který je individuálně nabídnut v FX aplikaci.

**Smluvní dokumentace** – zejména Rámcová smlouva, jakákoliv další samostatná smlouva mezi Fidoo Payments a/nebo Direct Fidoo týkající se Služby Fidoo a vámi či dodatek ke smlouvě, Obchodní podmínky, Ceník a Sazebník.

**Trvalý nosič dat** – jakýkoliv nástroj, kterým můžete uchovávat vám určené informace způsobem vhodným pro jejich budoucí využití po dobu přiměřenou jejich účelu a jejich kopírování beze změny. Trvalým nosičem dat je FX aplikace, ale i

Republic and the United States of America on improving compliance with tax regulations on an international scale and with regard to the legal regulations of the United States of America on information and its reporting,

- Banks Act – Act No. 21/1991 Coll., Banks Act, as amended, and personal data protection, in particular:

- GDPR – Regulation (EU) 2016/679 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data.

**Primary Currency** – the currency of the country in which you are based or which you choose.

**Operating Hours** – Operating Hours - the hours stated on the Website in the "FX Service Operating Hours" document, during which we perform activities necessary for a transaction execution.

**Client Support Operating Hours** – operating hours from 9 AM to 5 PM on a Working Day in the Czech Republic.

**Order** – a request for a payment transaction of transferring funds (transaction) pursuant to Section 2(3)(c) of the Payment Services Act, entered in the FX Application by an Authorized Person.

**Fee Tariff** – the current list of fees on the Website indicating the fees that may be charged for FX Services provided.

**Exchange Rate** – the rate at which one currency will be exchanged for another, individually offered in the FX Application.

**Contractual Documentation** – especially the Framework Agreement, any other separate agreement between Fidoo Payments and/or Direct Fidoo regarding the Fidoo Service and you, or an amendment to the agreement, Trade Terms, Price List, and Fee Tariff.

**Permanent Data Storage Medium** – any means enabling you to store information designated to you in a way suitable for future reference for a period of time adequate to its purpose and copying it without alteration. A permanent medium includes an FX Application, as well as

vámi určená e-mailová adresa nebo dokumenty v listinné podobě.

**Účet protistrany** – námi ověřený platební účet třetí osoby evidovaný v FX aplikaci, na který v rámci FX Služby posíláte prostředky.

**Uživatel FX aplikace nebo jen Uživatel** – každá vámi určená fyzická osoba s přístupem do FX aplikace oprávněná využívat FX Služby v rozsahu, který jí vy či vámi určený Oprávněný uživatel umožníte.

**Zvláštní účet** – bankovní účet vedený na jméno Fidoo Payments, který je zvláštním účtem pro platební instituce, na němž jsou vaše prostředky chráněny dle ZPS a mohou být chráněny proti úpadku banky v souladu s Právními předpisy.

an email address specified by you or documents in the printed form.

**Counterparty's Account** – a third party payment account verified by us and registered in the FX Application to which you send funds within the FX Service.

**FX Application User or Simply User** – any natural person designated by you with access to the FX Application authorized to use the FX Services to the extent permitted by you or an Authorized User designated by you.

**Special Account** – a bank account held in the name of Fidoo Payments, which is a special account for payment institutions, where your funds are protected according to the Payment Services Act and thus can be protected against bank insolvency in compliance with Legal Regulations.

### 3. FX účet

- 3.1. Aktivací Služby FX pro vás Fidoo Payments zřídí FX účet, na kterém eviduje Vaše prostředky.
- 3.2. FX účet je multiměnový účet pro FX Službu ve měnách, které Fidoo Payments aktuálně nabízí.
- 3.3. FX účet je označen Identifikátorem, který najdete v FX aplikaci.
- 3.4. Peněžité prostředky se neúročí.
- 3.5. V FX aplikaci můžete používat více Firemních účtů. Změnu vašeho Firemního účtu a přidání dalšího Firemního účtu Fidoo Payments nezávisle ověří a vyhrazuje si právo váš Firemní účet nezměnit nebo nepřidat, pokud toto ověření neproběhne uspokojivě.
- 3.6. FX účet nabíjíte prostředky výhradně ze svého Firemního účtu. Při převodu jste povinni použít Identifikátor FX účtu. Na Bankovní účet Fidoo Payments pro FX nelze vkládat peněžní prostředky v hotovosti. Prostředky převedené z jiného než Firemního účtu na FX účet nepřipíšeme a odešleme je zpět příkazci.

### 3. FX account

- 3.1. By activating the FX Service for you, Fidoo Payments will set up an FX account on which your funds are recorded.
- 3.2. The FX account is a multi-currency account for the FX Service in the currencies currently offered by Fidoo Payments.
- 3.3. The FX account is denoted with an Identifier, which you can find in the FX Application.
- 3.4. The funds shall not bear interests.
- 3.5. In the FX Application, you can use multiple Corporate Accounts. The change of your Corporate Account and the addition of another Corporate Account will be independently verified by Fidoo Payments, which reserves the right not to change or add your Corporate Account if this verification is not satisfactorily completed.
- 3.6. You can only top up the FX account with funds exclusively from your Corporate Account. When transferring, you are obliged to use the Identifier of the FX account. It is not possible to deposit cash into the Fidoo Payments Bank Account for FX. Funds transferred from an account other than the



- 3.7. Prostředky z FX účtu můžete Odbít na váš Firemní účet.
- 3.8. Prostředky z FX účtu můžete převést na Účet protistrany za podmínek uvedených v Článku 5.
- 3.9. Výpovědí Smlouvy nebo Deaktivací Služby FX vám Fido Payments zablokuje FX účet pro Nabíjení účtu. Po vypořádání všech vzájemných závazků převede Fido Payments kladný zůstatek na vašem FX účtu zpět v Primární měně na vámi určený Firemní účet nejpozději do 1 měsíce po ukončení Služby FX, pokud nenastanou okolnosti, které tomu zabrání.
- 3.10. S vaším souhlasem umožní Fido Payments přístup k FX účtu třetím stranám (poskytovatelům služby informování o platebním účtu), kterým předá informace o zůstatku FX účtu. Tato služba je přístupná pouze pro Oprávněné uživatele.
- 3.11. Vaše prostředky na FX účtu jsou odděleny od majetku Fido Payments a chráněny dle ZPS.
- 3.12. Vaše Peněžní prostředky na Zvláštním účtu jsou chráněny dle ZPS a mohou být chráněny proti úpadku banky v souladu s Právními předpisy do výše 100 000 euro. Informace o pojištění prostředků na Zvláštním účtu jsou na Webu.

#### 4. Peněženka pro směnu měn

- 4.1. Prostředky na FX účtu si můžete bezhotovostně směnit do Peněženek vedených v měnách uvedených v FX aplikaci.
- 4.2. Směnu provedeme dle vašeho Příkazu Garantovaným směnným kurzem, o jehož výši a době platnosti vás předem informujeme v FX aplikaci. Směnný kurz se může změnit. Po uplynutí doby platnosti Vás informujeme o novém Garantovaném směnném kurzu.

Corporate Account to the FX account will not be credited and will be returned to the sender.

- 3.7. You can transfer funds from the FX Account to your Corporate Account.
- 3.8. You can transfer funds from the FX account to the Counterparty's Account under the conditions stated in Article 5.
- 3.9. By terminating the Agreement or Deactivating the FX Service, Fido Payments will block your FX account for Account Top-Up. Upon settlement all mutual obligations, Fido Payments will transfer the positive balance in your FX account back in the Primary Currency to the Corporate Account specified by you no later than 1 month after the termination of the FX Service, unless circumstances arise that prevent this.
- 3.10. With your consent, Fido Payments will allow access to the FX Account to third parties (Payment Account Information Service Providers) to whom it will pass on the FX Account balance information. This service is only available to Authorized Users.
- 3.11. Your funds in the FX Account are separated from the assets of Fido Payments and protected in compliance with the Payment Services Act.
- 3.12. Your funds on the Special Account are protected according to the Payment Services Act and can be insured against bank insolvency in compliance with Legal Regulations up to an amount of 100,000 euros. Information about the insurance of funds on the Special Account is available on the Website.

#### 4. Currency exchange wallet

- 4.1. You can transfer funds from your FX Account into Wallets held in the currencies denominated in the FX Application.
- 4.2. We will execute the exchange according to your Order at the Guaranteed Exchange Rate. We will inform you in advance about the amount and duration of the exchange rate in the FX Application. The exchange rate is subject to change. We will inform you of the new Guaranteed Exchange Rate upon expiry.

4.3. Zůstatek v Peněženice najdete v FX aplikaci.

4.3. You can find your Wallet balance in the FX app.

## 5. Odchozí platby

- 5.1. Prostředky v Peněženice můžete převést na Účet protistrany.
- 5.2. Odchozí platba musí obsahovat Informace doprovázející platby vyžadované FX aplikací
- 5.3. Můžeme vyžadovat doplnění dalších informací nebo předložení dalších dokumentů, pokud je to nezbytné pro provedení platební transakce a její zúčtování a pokud to vyžadují Právní předpisy. Do doby, než nám poskytnete součinnost, Odchozí platba nemusí být provedena.

## 5. Outgoing payments

- 5.1. You can transfer funds from the Wallet to the Counterparty's Account.
- 5.2. The Outgoing Payment must include the Payment Accompanying Information required by the FX Application.
- 5.3. We may require additional information or the submission of further documents if it is necessary for the execution of the payment transaction and its settlement, and if required by Legal Regulations. Until you provide us with the necessary assistance, the Outgoing Payment may not be made.

## 6. Provádění platebních služeb

- 6.1. Platební služby jsou poskytovány bez zbytečného odkladu ve lhůtách stanovených ZPS, pokud nenastanou překážky, které nám brání Příkaz provést.
- 6.2. Příkaz na FX účtu provádí v FX aplikaci Oprávněný uživatel. Oprávněný uživatel jedná samostatně, pokud není v FX aplikaci Vámi nastaveno jinak.
- 6.3. Okamžikem přijetí Příkazu se rozumí okamžik, kdy od Vás Fido Payments obdrží autorizovaný Příkaz k transakci. Transakce je autorizována, jestliže k ní dal Oprávněný uživatel souhlas ve formě vyžadované FX aplikací. Souhlas s transakcí probíhá s pomocí Bezpečnostních prvků dle typu prováděné transakce.
- 6.4. Transakce jsou v FX aplikaci prováděny bezodkladně po přijetí Příkazu v Provozní době, proto udělený souhlas nelze odvolat. V FX aplikaci vás informujeme o předpokládaném datu provedení transakce.
- 6.5. Jestliže jsme obdrželi Příkaz mimo Provozní dobou, považuje se Příkaz za přijatý na začátku následující

## 6. Execution of payment services

- 6.1. Payment services are provided without undue delay within the time limits set by the Payment Services Act, unless obstacles arise that prevent us from executing the Order.
- 6.2. An order on an FX Account is placed in the FX Application by an Authorized User. The Authorized User acts independently unless otherwise set by you in the FX Application.
- 6.3. The moment of acceptance of the Order is understood to be the moment when Fido Payments receives an authorized Order for the transaction from you. A transaction is authorized if the Authorized User has given consent in the form required by the FX Application. Consent to the transaction is given using Security Features according to the type of transaction being made.
- 6.4. All transactions in the FX Application are executed immediately upon the receipt of the Order during the Operating Hours. Therefore, the granted consent cannot be revoked. We will inform you about the estimated date of the transaction execution in the FX Application.
- 6.5. If we receive an Order outside of the Operating Hours, the Order is considered received at the



Provozní doby. Fidoo Payments má právo Příkaz odmítnout, jestliže není dán v souladu se Smluvní dokumentací. O odmítnutí příkazu jste informováni v FX aplikaci nebo e-mailem nejpozději do konce následujícího Pracovního dne po přijetí Příkazu.

- 6.6. Pokud je dán Příkaz s odloženou splatností, může Oprávněný uživatel souhlas s transakcí odvolat, dokud lze odvolat Příkaz v FX aplikaci.
- 6.7. Budeme vás informovat, pokud nelze Příkaz provést. Příkaz nelze provést zejména, pokud není dostatečný Disponibilní zůstatek na FX účtu nebo v Peněženke nebo jsou prostředky účelově vázány ve prospěch třetí osoby a ta ke zrušení nedala písemné svolení. Může se jednat například o případ, že dojde k blokaci peněžních prostředků na vašem FX účtu z důvodu prováděného výkonu rozhodnutí nebo exekuce nebo případ, kdy je vedeno insolvenční řízení.
- 6.8. Máme právo Příkaz neprovést, odporuje-li Právním předpisům, zejména, nikoliv však výlučně příslušným ustanovením AML zákona.
- 6.9. Směnu do Peněženky provedeme nejpozději do konce Pracovního dne následujícího po přijetí Příkazu (D+1).
- 6.10. Pokud není stanoveno jinak, budou prostředky odepsány na Účet protistrany nebo Firemní účet nejpozději do konce Pracovního dne následujícího po přijetí Příkazu (D+1).
- 6.11. V případě transakce:
- a) v měně členského státu, která není prováděna výlučně na území tohoto členského státu, s výjimkou měny euro,
  - b) v měně jiného členského státu s výjimkou měny euro,
- 6.12. bude transakce provedena nejpozději do konce 4 Pracovních dnů následujících po přijetí Příkazu (D+4).
- 6.13. Výše uvedené lhůty pro provedení transakce neplatí:

beginning of the next Operating Hours. Fidoo Payments has the right to reject an Order if it is not placed in accordance with the Contractual Documentation. You will be notified of the Order rejection in the FX Application or by email no later than the end of the next next Working Day after the Order is received.

- 6.6. If a Deferred Order is placed, the Authorized User may revoke consent to the transaction as long as the Order is possible to be withdrawn in the FX Application.
- 6.7. We will inform you if an Order cannot be executed. In particular, an Order cannot be executed if there is insufficient Available Balance on the FX Account or in the Wallet, or if the funds are earmarked for the benefit of a third party and the third party has not given written consent to its cancellation. This may be the case, for example, if the funds in your FX Account are blocked due to a pending execution or enforcement action, or in the event of an ongoing insolvency proceeding.
- 6.8. We have the right not to execute an Order if it contradicts Legal Regulations, particularly, but not exclusively, the relevant provisions of the Anti-Money Laundering (AML) law.
- 6.9. The exchange into the Wallet will be made no later than the end of the Working Day following the receipt of the Order (D+1).
- 6.10. Unless otherwise specified, funds will be debited to the Counterparty's Account or Corporate Account no later than the end of the Working Day following the receipt of the Order (D+1)."
- 6.11. In the case of a transaction:
- a) in the currency of a member state, which is not carried out exclusively within the territory of that Member State, except for the euro currency,
  - b) in the currency of another Member State, except for the euro currency,
- 6.12. the transaction will be executed no later than the end of the 4 Working Days following the receipt of the Order (D+4).
- 6.13. The above-mentioned deadlines for transaction execution do not apply:

- a) pro transakce prováděné v měně jiného než členského státu,
- b) pro transakce, jestliže poskytovatel platebních služeb příjemce není v členském státě,
- c) pokud provedení transakce připadá na den, kdy má Partnerská banka svátek či den pracovního volna.
- 6.14. Pokud v Příkazu nesouhlasí jedinečný Identifikátor účtu příjemce a další údaje o příjemci, provedeme transakci v souladu s jedinečným Identifikátorem účtu příjemce.
- 6.15. I bez vašeho výslovného příkazu či souhlasu může Fidoo Payments odepsat prostředky z vašeho FX účtu
- a) při úhradě poplatků, opravném zúčtování transakcí v souladu s Právními předpisy,
- b) při zajišťování zákonných povinností, např. při vaší exekuci či insolvenční,
- c) při vzájemném vyrovnání pohledávek a závazků před zrušením účtu, v případě úhrady jiné pohledávky za sjednané Služby,
- d) v ostatních případech, které stanovují Právní předpisy nebo Smluvní dokumentace.
- 6.16. Přehledy transakcí, poplatků a výpisy z FX účtu poskytujeme prostřednictvím FX aplikace.
- 6.17. Směnné kurzy jsme oprávněni kdykoliv a bez předchozího oznámení změnit. O změně jste informováni v FX aplikaci. Změna, která je pro Vás příznivější, může být uplatněna i bez oznámení.
- a) for transactions executed in a currency other than that of a member state,
- b) for transactions where the payment service provider of the recipient is not in a Member State,
- c) if the transaction execution falls on a day that is a public holiday or non-working day for the Partner Bank.
- 6.14. If the Unique Beneficiary Account Identifier and other beneficiary details in the Order do not match, we will execute the transaction in accordance with the Unique Beneficiary Account Identifier.
- 6.15. Even without your explicit order or consent, Fidoo Payments may debit funds from your FX account:
- a) for the payment of fees, corrective settlement of transactions in accordance with Legal Regulations,
- b) for fulfilling legal obligations, e.g. in the case of your execution or insolvency,
- c) for mutual settlement of claims and liabilities prior to the Account cancellation, in the case of payment of another claim for the agreed Services,
- d) in other cases, specified by Legal Regulations or Contractual Documentation.
- 6.16. We provide transaction summaries, fee details, and FX account statements through the FX Application.
- 6.17. We are authorized to change the exchange rates at any time and without prior notice. You will be informed about the change in the FX Application. A change that is more favorable to you can be applied even without prior notice.

## 7. Poplatky

- 7.1. Máte povinnost zaplatit nám poplatky za poskytování FX Služby, zejména poplatky za platební transakce.
- 7.2. Poplatky jsou uvedeny v Sazebníku a v FX aplikaci.

## 7. Fees

- 7.1. You are obliged to pay us fees for the provision of the FX Service, in particular payment transaction fees.
- 7.2. The fees are detailed in the Fee Schedule and in the FX Application.

- 7.3. V FX aplikaci vás předem informujeme o výši poplatku za transakci a tento poplatek bude zúčtován společně s transakcí. Transakce bude provedena pouze v případě, že Disponibilní zůstatek na vašem FX účtu nebo Peněžence je alespoň ve výši součtu částky transakce a poplatku za transakci.
- 7.4. Poplatky se platí v Primární měně. Můžeme poplatky jednostranně změnit.
- 7.5. Máme právo na úhradu bankovních poplatků, které jste na nás přenesli při převodu Vašich prostředků a my jsme je vynaložili v souvislosti s převodem prostředků z Vašeho Firemního účtu na Bankovní účet Fidoo Payments pro FX a na FX účet nebo v souvislosti s převodem prostředků z FX účtu na Bankovní účet Fidoo Payments pro FX a z Bankovního účtu Fidoo Payments pro FX.
- 7.6. Máte povinnost nám uhradit veškeré účelně vynaložené náklady, které nám vznikly při vymáhání a ochraně našich práv v souvislosti s porušením vašich povinností.
- 7.7. Máme právo si poplatky a další nároky ze Smluvní dokumentace započíst proti prostředkům na FX účtu nejpozději při měsíčním vyúčtování.
- 7.8. Příjemce Odchozí platby může platit poplatky svému poskytovateli platebních služeb (SHA poplatky).
- 7.9. 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).
- 7.10. Pokud požadujete plnění našich povinností jinou cestou než elektronicky nebo nad rámec našich povinností, může Fidoo Payments vyžadovat úhradu zvýšených nákladů s tím spojených.
- 7.3. In the FX Application, we inform you in advance about the transaction fee, and this fee will be charged along with the transaction. A Transaction will only be executed if the Available Balance in your FX Account or Wallet is at least equal to the sum of the Transaction Amount and the Transaction Fee.
- 7.4. Fees are payable in the Primary Currency. We may unilaterally change the fees.
- 7.5. We have the right to be reimbursed for any bank charges that you have passed on to us during the transfer of your funds, and we have incurred in connection with the transfer of funds from your Corporate Account to the Fidoo Payments Bank Account for FX and to the FX account, or in connection with the transfer of funds from the FX account to the Fidoo Payments Bank Account for FX and from the Fidoo Payments Bank Account for FX.
- 7.6. You are obligated to reimburse us for all reasonably incurred costs associated with the enforcement and protection of our rights in connection with the breach of your obligations.
- 7.7. We have the right to offset fees and other claims from the Contractual Documentation against the funds in the FX account, on the date of the monthly settlement at the latest.
- 7.8. The Recipient of an Outgoing Payment may pay fees to their Payment Service Provider (SHA fees).
- 7.9. All fees are exclusive of VAT, and VAT will be added to them according to the applicable Legal Regulations, unless explicitly stated otherwise (some services may be exempt from VAT).
- 7.10. If you request the fulfillment of our obligations in a way other than electronically or beyond the scope of our obligations, Fidoo Payments may require reimbursement for the increased costs associated with it.

## 8. Používání FX aplikace

- 8.1. V FX aplikaci najdete aktuální rozsah služeb poskytovaných Fido Payments a Vámi sjednaný rozsah služeb. Rozsah služeb v FX aplikaci se může měnit.
- 8.2. FX Služba je v FX aplikaci aktivována, pokud splníte všechny naše podmínky pro Aktivaci Služby FX. Každý Oprávněný uživatel musí být v FX aplikaci identifikován dle Zákona AML.
- 8.3. Na základě vašeho pokynu v FX aplikaci vám sjednanou FX Službu také deaktivujeme. FX Služba je deaktivována ihned.
- 8.4. Přístup do webové FX aplikace Vám umožňujeme prostřednictvím webových prohlížečů na Webu. Zde také naleznete dokumenty související s FX aplikací, návody na její používání a doporučení týkající se bezpečnosti.
- 8.5. Aby se Vám s FX aplikací dobře pracovalo, jsme připraveni vám pomoci, a to zejména telefonicky na Klientské lince či e-mailem v Provozní době klientské podpory. Z bezpečnostních důvodů po Vás můžeme požadovat prokázání znalosti údajů nezbytných k ověření vaší identity jako našeho Klienta, Oprávněného uživatele či Uživatele.
- 8.6. FX aplikace je dostupná 24/7. O všech relevantních skutečnostech souvisejících s provozem a dostupností FX aplikace budete vhodným způsobem informováni. Na dobu nezbytně nutnou můžeme kvůli systémové údržbě přerušit nebo omezit dostupnost FX aplikace. O plánované údržbě vám dáme vždy vědět předem.
- 8.7. Přístup do FX aplikace má každý Uživatel samostatně a můžeme vyžadovat silné ověření dle Právních předpisů.

## 8. Using the FX Application

- 8.1. In the FX Application, you can find the current range of services provided by Fido Payments and the scope of services agreed upon by you. The range of services in the FX Application is subject to change.
- 8.2. The FX Service is activated in the FX Application if you meet all of our FX Service Activation Conditions. Each Authorized User must be identified in the FX Application in accordance with the AML Law.
- 8.3. Based on your instruction in the FX Application, we will also deactivate the FX Service agreed upon by you. The FX Service is deactivated immediately.
- 8.4. We provide you with access to the Web FX Application through web browsers on the Website. Here, you will also find documents related to the FX Application, instructions for its use, and safety recommendations.
- 8.5. In order to help you enjoy working with the FX Application, we are ready to assist you, especially by phone via the Client Line or by email during the operating hours of the Client Support. For security reasons, we may require you to provide proof of the information necessary to authenticate your identity as our Client, Authorized User or User.
- 8.6. The FX Application is available 24/7. You will be appropriately informed about all relevant facts related to the operation and availability of the FX Application. For a necessarily long period, we may interrupt or limit the availability of the FX Application due to system maintenance. We will always notify you in advance of any planned maintenance.
- 8.7. Each User accesses the FX Application individually and we may require strong authentication in accordance with Legal Regulations.

- 8.8. 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 v FX aplikaci. Způsob vyjádření souhlasu Uživatele s provedením příslušného úkonu závisí na technickém řešení, které je Uživateli v době vyjádření souhlasu dostupné.
- 8.9. V FX aplikaci najdete informace, jež jsme povinni Vám poskytnout, včetně informace o platebních transakcích. FX aplikace slouží pro komunikaci mezi námi jako poskytovateli Služeb a Vámi. Máte možnost nastavit si Vámi vyžádané notifikace a také si vybrat formu zaslání notifikace. Některé formy zasílání notifikací mohou být zpoplatněny (např. formou sms na Telefonní číslo).
- 8.10. 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 FX účtu není dostatek peněžních prostředků.
- 8.11. Můžeme kdykoliv zablokovat, zrušit nebo pozastavit FX účet nebo přístup do FX aplikace v důvodných případech jako například:
- a) pokud oznámíte ztrátu, odcizení nebo zneužití Bezpečnostních prvků,
  - b) za účelem zajištění bezpečnosti, zejména při podezření na neoprávněné nebo podvodné použití FX účtu a FX aplikace,
  - c) z důvodů AML zákona,
- 8.8. By entering the relevant Security Feature or their combination, the User expresses consent to perform the respective transaction for which the Security Feature or their combination is required. The User can express the consent to the execution of selected instructions by confirming it in the form of clicking on the relevant button displayed in the FX Application. The method of expressing the User's consent to perform the respective transaction depends on the technical solution available to the User at the time of expressing consent.
- 8.9. In the FX Application, you will find information that we are obligated to provide you, including payment transactions' information. The FX Application serves as a means of communication between us as Service Providers and you. You have the option to set up notifications you request and also choose the form of notification delivery. Some forms of notification delivery may be subject to a fee (e.g., in the form of SMS to a Telephone number).
- 8.10. We may suspend or refuse to execute a transaction you request:
- a) for serious operational and technical reasons. In this case, we will try to find a solution for you that we will agree upon together,
  - b) if it were not understandable or were not entered in accordance with the agreed terms or if the execution of such an action were contrary to Legal Regulations,
  - c) if there were insufficient funds in the FX account.
- 8.11. We may at any time block, cancel or suspend the FX Account or access to the FX Application for reasonable reasons such as:
- a) if you report the loss, theft, or misuse of Security Features,
  - b) to ensure security, especially in case of suspicion of unauthorized or fraudulent use of the FX account and FX Application,
  - c) for reasons related to the AML law,

d) jsou-li porušovány povinnosti dle Smluvní dokumentace.

8.12. Máme právo odmítnout zaevidovat V FX aplikaci Účet protistrany a protistranu jako příjemce platby.

8.13. těchto opatřeních Vás bude Fidoo Payments informovat předem na e-mailovou adresu Finančního správce. Není-li to možné, bude vás informovat okamžitě po přijetí opatření a jeho důvodech. Jsme oprávněni informaci neposkytnout, pokud by informování mohlo zmařit účel opatření nebo bylo v rozporu s jinými Právními předpisy.

8.14. Jakmile pominou důvody opatření, Fidoo Payments Vám umožní na základě Vaší žádosti FX účet nebo FX aplikaci opět užívat.

d) if obligations according to the Contractual Documentation are being violated.

8.12. We have the right to refuse to register the Counterparty' Account and the Counterparty as the payment beneficiary in the FX Application.

8.13. Fidoo Payments will inform you of these measures in advance to the email address of the Financial Administrator. If this is not possible, it will inform you immediately after the implementation of the measures stating their reasons. We are entitled to withhold information if informing could thwart the purpose of the measures or if it were contrary to other applicable Legal Regulations.

8.14. Once the reasons for the measures cease to exist, Fidoo Payments will allow you to use the FX Account or FX Application again based on your request.

## 9. Vaše povinnosti

9.1. Je Vaší povinností kontrolovat přehled transakcí na FX účtu a v Peněženkách a vyúčtování poplatků souvisejících s FX Službou a případnou nesrovnalost nám neprodleně oznámit.

9.2. Vy a Uživatelé FX aplikace jste povinni používat ji v souladu se Smluvní dokumentací a dodržovat bezpečnostní opatření, která zamezují zneužití Bezpečnostních prvků a neoprávněnému použití nebo zneužití FX aplikace. Zejména máte povinnost:

a) chránit před možným zneužitím FX aplikace a nezpřístupnit Bezpečnostní prvky třetí osobě, neukládat je na Trvalé nosiče dat ani je nenechávat přístupné neoprávněným osobám,

b) 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,

c) bez prodlení prostřednictvím FX aplikace nebo v Provozní době klientské podpory kontaktováním Klientské linky oznámit ztrátu, odcizení, prolomení,

## 9. Your obligations

9.1. It is your obligation to check the transaction summary on the FX account and in the Wallets, and the billing of fees related to the FX Service, and promptly report any discrepancies to us.

9.2. You and the Users of the FX Application are obligated to use it in accordance with the Contractual Documentation and observe safety measures that prevent the misuse of Security Features and unauthorized use or abuse of the FX Application. In particular, you have the obligation to:

a) protect the FX Application against possible misuse and not to disclose the Security Elements to a third party, store them on Permanent Data Storage Media or leave them accessible to unauthorized persons,

b) enter your Security Features only on the Internet pages designated by us, into our applications or into the applications of indirect payment initiation service providers or account information service providers,

c) report the loss, theft, breach, misuse or suspected misuse of Security Features and the FX Application without delay via the FX Application or



zneužití nebo podezření na zneužití Bezpečnostních prvků a FX aplikace.

d) zajistit, aby žádný software třetích stran, který využíváte pro přístup do FX aplikace nezasahoval do softwarového prostředí FX aplikace. Jde zejména o pokus zpětně analyzovat, rozkládat nebo odvodit zdrojový kód nebo změnit jakoukoliv část služeb FX aplikace. Tato povinnost se vztahuje i na kopírování jakékoliv části FX aplikace,

e) neumožnit, aby transakce byly prováděny někým jiným než Vámi.

during the Client Support Operating Hours by contacting the Client Support Line.

d) ensure that no third-party software used by you to access the FX Application interferes with the FX Application's software environment. This particularly includes attempts to reverse-engineer, decompile, or derive the source code, or alter any part of the FX Application services. This obligation also applies to copying any part of the FX Application,

e) prevent transactions from being conducted by anyone other than you.

## 10. Naše a Vaše Odpovědnost při poskytování FX služby

- 10.1. Odpovídáte za to, že s peněžními prostředky na FX účtu budete nakládat pouze Vy nebo Vámi určení Oprávnění uživatelé.
- 10.2. Je vaší povinností udržovat dostatečný Disponibilní zůstatek na FX účtu a Peněženkách, abyste pokryli zamýšlené i dosud nezaúčtované platební transakce i Vaše závazky vůči nám. Odpovídáte nám též za přečerpání FX účtu nebo Peněženek z důvodu zúčtování našich poplatků nebo transakcí, které nevyžadují autorizaci.
- 10.3. Jste odpovědní za škodu způsobenou nesprávným používáním FX aplikace. Uživatel musí Bezpečnostní prvky chránit.
- 10.4. Nesete odpovědnost za používání FX aplikace vašimi Uživateli a za všechny škody vzniklé v důsledku toho nebo v souvislosti s tím, že Uživatel nedodrží jakákoli ustanovení Smluvní dokumentace. Jakýkoli úkon nebo opomenutí ze strany Uživatele, pokud jsou tyto úkony a opomenutí stanoveny v těchto Podmínkách, bude považován za váš úkon nebo opomenutí. Jakékoli porušení těchto Podmínek ze strany Uživatele bude považováno za vaše porušení těchto Podmínek.

## 10. Our and your responsibilities in providing the FX Service

- 10.1. You are responsible for ensuring that only you or Authorized Users designated by you will handle the funds in the FX account.
- 10.2. It is your responsibility to maintain a sufficient Available Balance in the FX Account and Wallets to cover intended and pending payment transactions and your obligations to us. You are also responsible to us for overdrawing the FX account or Wallets due to the clearing of our fees or transactions that do not require authorization.
- 10.3. You are liable for any damage caused by improper use of the FX Application. The User must protect the Security Features.
- 10.4. You are responsible for the use of the FX Application by your Users and for all damages arising as a result of, or in connection with, the User's failure to comply with any provisions of the Contractual Documentation. Any act or omission by the User, if such acts or omissions are set forth in these Terms and Conditions, will be considered as your act or omission. Any breach of these Terms and Conditions by the User will be regarded as your breach of these Terms and Conditions.

- 10.5. Odpovídáte za ztrátu z neautorizovaných transakcí dle ZPS až do okamžiku, kdy dáte pokyn k blokaci FX aplikace či informujete Fidoo Payments. Jakmile Fidoo Payments informujete o zneužití FX aplikace, tím okamžikem zaniká Vaše odpovědnost za jakékoli následné transakce v FX aplikaci. Tento odstavec neplatí, pokud odpovědnost za ztrátu nesete v plném rozsahu.
- 10.5. You are responsible for the loss from unauthorized transactions according to the Payment Services Act up to the moment when you instruct to block the FX Application or inform Fidoo Payments. Once you inform Fidoo Payments about the misuse of the FX Application, your responsibility for any subsequent transactions in the FX Application ceases at that moment. This paragraph does not apply if you bear full responsibility for the loss.
- 10.6. Odpovědnost za ztrátu z neautorizované transakce nesete v plném rozsahu, pokud Vy nebo Uživatel budete jednat podvodně nebo úmyslně či z hrubé nedbalosti porušíte některou ze svých povinností týkající se bezpečného používání FX aplikace. Pro určení Vaší odpovědnosti (spoluúčasti) jsou rozhodné datum a čas hlášení Fidoo Payments.
- 10.6. You bear full responsibility for the loss from an unauthorized transaction if you or the User act fraudulently or intentionally or with gross negligence breach any of your obligations regarding the secure use of the FX Application. The date and time of reporting to Fidoo Payments are decisive for determining your liability (deductible).
- 10.7. Fidoo Payments neodpovídá za újmy, které Vám nebo vašim Uživatelům vzniknou oprávněným pozastavením nebo odmítnutím provedení úkonu v důsledku činnosti na nás nezávislých subjektů.
- 10.7. Fidoo Payments shall not be liable for damages incurred by you or your Users due to the legitimate suspension or refusal to perform an action as a result of the actions of entities independent of us.
- 10.8. Fidoo Payments nenese odpovědnost za škodu způsobenou zablokováním FX aplikace v souladu se Smluvní dokumentací.
- 10.8. Fidoo Payments shall not be liable for any damage caused by blocking the FX Application in accordance with the Contractual Documentation.
- 10.9. V případech, kdy jsou z příslušného FX účtu naší vinou nesprávně odečteny částky, je odpovědnost omezena na vrácení částky odpovídající odečtené částce (a jakýmkoli souvisejícím poplatkům).
- 10.9. In cases where amounts are incorrectly deducted from the relevant FX Account through our fault, our liability shall be limited to refunding the amount of the deduction (and any related fees).
- 10.10. Pokud Fidoo Payments provede platební transakci nesprávně, napraví ji a provede ji správně, pokud na ní trváte nebo uvede FX účet do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému odepsání nedošlo. Pokud však již byla částka nesprávně provedené platební transakce připsána na účet jiného poskytovatele platebních služeb, má povinnost nápravy tento jiný poskytovatel platebních služeb a Fidoo Payments poskytne součinnost při zajištění nápravy.
- 10.10. If Fidoo Payments executes a payment transaction incorrectly, it will rectify and execute it correctly if you insist on it, or will restore the FX account to the state it would have been in if the incorrect deduction had not occurred. However, if the amount of the incorrectly executed payment transaction had already been credited to the account of another payment service provider, the obligation to rectify would lie with this other payment service provider, and Fidoo Payments will collaborate in ensuring the rectification.

- 10.11. Fidoo Payments Vám neodpovídá za újmu, pokud porušení závazku způsobily okolnosti, které vylučují jeho odpovědnost. Za tyto okolnosti se považují vyšší moc a neobvyklé, mimořádné nebo nepředvídatelné okolnosti mimo jeho rozumnou kontrolu, jejichž následkům by nebylo možné zabránit navzdory veškerému úsilí, nebo z důvodu závazků vyplývajících z Právních předpisů. Zejména se jedná o přírodní pohromy, opatření v souvislosti s pandemií či život ohrožujícím onemocněním, stávky, případně jiné překážky, které nastaly nezávisle na jeho vůli a které v době vzniku závazku nemohlo rozumně předvídat. Za tyto překážky se považují také technické skutečnosti, které Fidoo Payments nemůže ovlivnit a které mají vliv na trvalou dostupnost a použití FX aplikace, např. poruchy telefonní sítě, datové sítě, poruchy na straně mobilního operátora nebo poskytovatele internetového připojení.
- 10.11. Fidoo Payments is not liable to you for any damage if the breach of obligation was caused by circumstances that exclude its liability. Such circumstances include force majeure and unusual, exceptional, or unpredictable circumstances beyond its reasonable control, the consequences of which could not have been avoided despite all efforts, or due to obligations arising from Legal Regulations. In particular, these include natural disasters, measures related to pandemics or life-threatening diseases, strikes, or other obstacles that occurred independently of its will and which could not have reasonably been foreseen at the time the obligation arose. These obstacles also include technical circumstances beyond Fidoo Payments' control that affect the continuous availability and use of the FX Application, such as malfunctions in the telephone network, data network, faults on the part of the mobile operator or Internet service provider.
- 10.12. Fidoo Payments nenes odpovědnost za Vaši ztrátu, pokud Příkaz ke směně nebo Odchozí platbě nebyl proveden z důvodu, že FX aplikace řádně nefunguje nebo není dostupná.
- 10.12. Fidoo Payments is not liable for any damage on your part if an Order for exchange or Outgoing Payment had not been executed because the FX Application was not functioning properly or was unavailable.
- 10.13. Fidoo Payments nenes odpovědnost za újmy, které vzniknou zpřístupněním zpráv, poslaných na Vámi nebo vašimi Uživateli určenou e-mailovou adresu nebo Telefonní číslo, třetím osobám.
- 10.13. Fidoo Payments shall not be liable for damages resulting from disclosure to third parties of messages sent to the e-mail address or telephone number designated by you or your Users.
- 10.14. Fidoo Payments neodpovídá za újmy způsobené Vašimi pokyny a žádostmi ani za újmu, kterou utrpíte v důsledku svých vlastních rozhodnutí.
- 10.14. Fidoo Payments will not be liable for any harm caused by your instructions and requests or for any harm you suffer as a result of your own decisions.

## 11. Komunikace

- 11.1. Komunikujeme spolu v českém jazyce. Pokud je Smluvní dokumentace sjednána i v jiném než českém jazyce, má v případě nesrovnalostí přednost znění v českém jazyce.
- 11.2. Ve spojení jsme spolu hlavně prostřednictvím FX aplikace, Klientské linky a e-mailu, které naleznete na Webu. Platí, že veškeré úkony provedené elektronicky v FX aplikaci, považujeme za učiněné písemnou formou.

## 11. Communication

- 11.1. We communicate with each other in the Czech language. If the Contractual Documentation is also agreed upon in a language other than Czech, in case of inconsistencies, the Czech language version takes precedence.
- 11.2. We are mainly in contact with each other through the FX Application, the Client Line and email, which can be found on the Website. All acts performed electronically in the FX Application shall be deemed to be in writing.

- 11.3. E-maily posíláme na vaši e-mailovou adresu uvedenou v FX aplikaci nebo podle potřeby na e-maily Oprávněných uživatelů a ostatních Uživatelů FX 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.
- 11.4. Pokud s vámi komunikujeme v FX aplikaci, zasíláme informace zejména Finančnímu správci. Můžeme komunikovat i s jednotlivými Uživateli aplikace v souvislosti s poskytovanými Službami. Dokumenty poslané prostřednictvím FX aplikace jsou doručeny okamžikem jejich uložení do příslušné části v FX aplikaci.
- 11.5. Je vaší povinností seznámit se s obsahem každé zprávy doručené e-mailem nebo prostřednictvím FX aplikace bez zbytečného prodlení.
- 11.3. Emails are sent to your email address listed in the FX Application or, as needed, to the emails of Authorized Users and other Users of the FX Application. Documents sent by email are considered delivered at the moment they are sent to the respective email address unless they are provably returned to us as undeliverable.
- 11.4. When communicating with you via the FX Application, we mainly send information to the Financial Manager. We may also communicate with individual Users of the application in relation to the services provided. Documents sent through the FX Application are considered delivered at the moment they are stored in the relevant section of the FX Application.
- 11.5. It is your obligation to familiarize yourself with the content of each message delivered by email or through the FX Application without undue delay.

## 12. Ochrana osobních údajů

- 12.1. Při poskytování FX Služby je naší povinností zjišťovat a zpracovávat údaje o vás a Uživatelích FX aplikace. Zpracování osobních údajů se řídí Právními předpisy ochrany osobních údajů.
- 12.2. Kompletní informace o zpracování osobních údajů jsme pro vás přehledně zpracovali do samostatného dokumentu, který je k dispozici na Webu v sekci Užitečné informace. Zde se zejména dozvíte, za jakým účelem vaše osobní údaje zpracováváme, jaké jsou právní základy zpracování, komu údaje předáváme a jaká jsou vaše práva ve vztahu k osobním údajům námi zpracovávaným.
- 12.3. Chráníme Vaše důvěrné informace, které jsme získali při poskytování FX Služby.

## 13. Reklamáce, stížnosti a spory

- 13.1. Reklamáce a stížnosti FX Služby vyřizuje Fidoo Payments v souladu s Reklamačním řádem, který naleznete na Webu.

## 12. Personal data protection

- 12.1. In providing the FX Service, it is our obligation to collect and process data about you and the Users of the FX Application. The processing of personal data is governed by Legal Regulations on personal data protection.
- 12.2. Complete information about the personal data processing has been clearly compiled for you in a separate document, which is available on the Website in the Useful Information section. Here, in particular, you will learn about the purposes for which we process your personal data, the legal basis for processing, to whom the data is transferred, and what your rights are in relation to personal data processed by us."
- 12.3. We protect your confidential information that we have obtained while providing the FX Service.

## 13. Claims, complaints and disputes

- 13.1. Claims and complaints related to the FX Service are handled by Fidoo Payments in accordance with the Complaint Policy, which can be found on the Website.

- 13.2. Pro řádné podání reklamace je nezbytné pravidelně kontrolovat správnost zúčtovaných transakcí a poplatků. V případě nesrovnalosti je nutné uplatnit svůj případný reklamační nárok bez zbytečného odkladu hned poté, co se o tom dozvíte.
- 13.2. In order to properly file a claim, it is necessary to regularly check the accuracy of settled transactions and fees. In case of any discrepancies, it is essential to assert any complaint claim without undue delay as soon as you become aware of it.
- 13.3. Oprávněný uživatel Fidoo aplikace může reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci bez prodlení (okamžitě) poté, co se o ní dozvíte, nejpozději však do 6 týdnů od data zaúčtování transakce za předpokladu, že máte vážný důvod, proč jste nás nemohli informovat dříve. Pokud neuplatníte reklamaci do 6 týdnů od zaúčtování reklamované transakce, ztrácíte právo na její nápravu i možnost uplatnit toto právo u soudu.
- 13.3. An Authorized User of the Fidoo Application may claim an unauthorized or incorrectly executed transaction without delay (immediately) after becoming aware of it, but no later than 6 weeks from the date of posting the transaction, provided that you have a serious reason why you could not inform us earlier. If you do not make a claim within 6 weeks from the posting the claimed transaction, you lose the right to its rectification and the possibility to assert this right in court.
- 13.4. Budete požádáni o vyplnění písemného formuláře popisujícího příčinu reklamace a o doručení kopie dokladů souvisejících s reklamovanou transakcí. Jste povinni nám doložit, že jste reklamovanou transakci neautorizovali nebo byla provedena námi nesprávně. Nedoložení nebo odmítnutí doložení požadovaných dokumentů může vést k zamítnutí a ukončení reklamačního procesu.
- 13.4. You will be asked to fill out a written form describing the cause of the complaint and to deliver copies of documents related to the claimed transaction. You are required to provide us with evidence that you did not authorize the claimed transaction or that it was incorrectly executed by us. Failure to provide or refusal to submit the requested documents can lead to the rejection and termination of the complaint process.
- 13.5. Lhůta pro rozhodnutí o vyřízení reklamace začíná běžet až ode dne, kdy jste nám doručili úplný návrh na reklamaci. O výsledku či stavu vaší reklamace budete informováni ve lhůtách stanovených v Reklamačním řádu.
- 13.5. The deadline for deciding on the complaint's handling begins on the day you have submitted a complete complaint proposal to us. You will be informed about the result or status of your complaint within the time limits set out in the Complaint Policy.
- 13.6. V případech zjevně neoprávněné reklamace vám mohou být účtovány poplatky spojené s vyřízením takové reklamace.
- 13.6. In cases of obviously unjustified complaints, you may be charged fees associated with the handling of such claims.

13.7. V případě, že budete mít pocit, Fidoo Payments nedodrželou jakoukoliv povinnost (ať už vyplývající z Právního předpisu nebo ze Smluvní dokumentace) nebo nesouhlasíte s konkrétním postupem, můžete podat stížnost. Vaše stížnost bude pečlivě prověřena a o výsledku šetření budete informováni. Máte též právo podat stížnost na Fidoo Payments orgánu dohledu ČNB.

13.8. K řešení soudních sporů je dána pravomoc soudů v České republice.

13.7. In case you feel that Fidoo Payments has not fulfilled any obligation (whether arising from Legal Regulations or from Contractual Documentation) or you disagree with a particular procedure, you can file a complaint. Your complaint will be carefully investigated and you will be informed of the outcome of the investigation. You also have the right to lodge a complaint against Fidoo Payments with the supervisory authority, the Czech National Bank (ČNB).

13.8. Jurisdiction for resolving legal disputes is granted to the courts in the Czech Republic.

## 14. Na závěr

14.1. Služba FX se řídí také ZPS; avšak nepoužijí se následující ustanovení Právních předpisů: ZPS - § 130 odst. 1 a 2, § 132 až 155, § 160, § 176, § 182 odst. 1, § 183 až 185, § 187 odst. 1 a § 188 odst. 1 a 2; CBPR – čl. 5. V případě, že poskytujeme platební službu v měně, která není měnou členského státu poskytovatele plátce nebo poskytovatele příjemce, nepoužijí se ustanovení ZPS: § 169 a § 177. V případě, že poskytovatel platebních služeb příjemce není v členském státu, nepoužijí se ustanovení ZPS: § 169 a § 177.

14.2. Tyto podmínky jsou platné a účinné ode dne 1. 1. 2024.

## 14. In conclusion

14.1. The FX Service is also governed by the Payment Services Act (ZPS); however, the following provisions of Legal Regulations shall not apply: ZPS - § 130 subsections 1 and 2, §§ 132 to 155, § 160, § 176, § 182 subsection 1, §§ 183 to 185, § 187 subsection 1, and § 188 subsections 1 and 2; CBPR – Article 5. In cases where we provide a payment service in a currency that is not the currency of the member state of the payer's provider or the recipient's provider, the provisions of ZPS: § 169 and § 177 shall not apply. In cases where the recipient's payment service provider is not in a member state, the provisions of ZPS: § 169 and § 177 shall not apply.

14.2. These Terms and Conditions come into force and are effective as of January 1, 2024.