

Obsah

1.	Kdo jsme	1
2.	Definice a výklad pojmů	2
3.	Fidoo účet pro FX Službu	4
4.	Platby mezi vašimi účty Ceník	4
5.	Peněženka pro směnu měn	4
6.	Příchozí platby z Účtu protistrany a Odchozí platby na Účet protistrany	5
7.	Provádění platebních služeb	5
8.	Poplatky Komunikace	8
9.	Reklamace	8
10.	Naše a Vaše Odpovědnosti při poskytování FX Služby	9

Content

1.	Who we are	1
2.	Definitions and interpretation of expressions	2
3.	Fidoo Account for the FX Service	4
4.	Payments between your accounts	4
5.	Wallet for currency exchange	4
6.	Inbound Payments from a Counterparty Account and Outbound Payments to a Counterparty Account	5
7.	Executing Payment Services	5
8.	Fees	8
9.	Claims and complaints	8
10.	Our and your responsibilities in the provision of the FX Service	9

1. Smlouva

- 1.1. My jsme [Direct Fidoo Payments, s. r. o.](#), sídlem Pod dráhou 1636/1, Praha 7, Holešovice, 170 00, IČ: 02690446, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 222689 (dále jen „Fidoo“). Máme licenci platební instituce a jsme regulováni [Českou národní bankou](#).
- 1.2. Tyto Produktové podmínky pro FX a zahraniční platby (FX Služba) („Produktové podmínky“) účinné od 1. 6. 2024 stanoví podmínky pro bezhotovostní směnu cizích měn a bezhotovostní převody cizích měn. Tyto Produktové podmínky jsou součástí Smlouvy, kterou jsme spolu uzavřeli.
- 1.3. Smlouvu s vámi neuzavřeme a/nebo FX Službu vám nezpřístupníme, pokud vaši činnost považujeme za vyloučenou činnost zejména z pohledu rizika praní špinavých peněz a financování terorismu či obecně v souladu s naším přístupem k řízení rizik.

1. Who we are

- 1.1. We are [Direct Fidoo Payments, s. r. o.](#), with registered office at Pod dráhou 1636/1, Praha 7, Holešovice, 170 00, Company Registration Number: 02690446, registered in the Commercial Register maintained at the Municipal Court in Prague, Section C, insert 222689 (hereinafter referred to as “Fidoo”). We hold a licence for payment institutions and are regulated by the [Czech National Bank](#).
- 1.2. These Product Terms for FX and Foreign Payments (FX Service) (“Product Terms”), effective from 1. 6. 2024, outline the Terms and Conditions for the cashless exchange of foreign currencies and cashless transfers of foreign currencies. These Product Terms are a part of the Contract which we have entered into with each other.
- 1.3. We will not enter into a Contract with you and/or make the FX Service available to you if we determine that your activity constitutes an excluded activity, primarily based on the risk of money-laundering and terrorist financing, or generally in line with our approach to risk management.

2. Definice a výklad pojmů

2.1. Všechny pojmy v těchto Produktových podmínkách mají následující význam, případně význam stanovený ve Smlouvě. Více informací získáte, pokud kliknete na podtržený pojem v těchto Produktových podmínkách.

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

Cizí měna - jiná měna než Primární měna.

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

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

Fidoo účet – v těchto Produktových podmínkách znamená výlučně Fidoo účet k provádění FX Služby.

Váš Firemní účet – námi ověřený bankovní účet vedený na vaše jméno u banky v Evropské unii, který je evidovaný ve Fidoo aplikaci pro FX Službu, ze kterého můžete posílat peněžní prostředky na váš Fidoo účet a na který můžete provádět převody prostředků ze svého Fidoo účtu.

Informace doprovázející platby – informace vyžadované Právními předpisy.

Odchozí platba - převod prostředků z Fidoo účtu na Váš Firemní účet a/nebo na Účet protistrany.

Oprávněný uživatel FX Služby – vámi určený uživatel, kterému jste ve Fidoo aplikaci nastavili uživatelská práva k provádění různých úkonů vašim jménem pro FX Službu, zejména pak tyto klíčové role:

Finanční správce

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

2. Definitions and interpretation of expressions

2.1. All expressions in these Product Terms shall have the following meaning ascribed to them herein or, as the case may be, the meaning specified in the Contract. You will find more information by clicking on any of the underlined expressions in these Product Terms.

Activation of FX Service – the moment from which the ordered FX Service is active for you, and you can start using it.

Foreign Currency – any currency other than the Primary Currency.

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

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

Fidoo Account – in these Product Terms, this exclusively means a Fidoo Account for the execution of the FX Service.

Your Business Account – a bank account, verified by us and held in your name at a bank in the European Union, which is registered in the Fidoo App and from which you can transfer funds to your Fidoo Account and to which you can transfer funds from your Fidoo Account.

Information Accompanying Payment Transactions – information required by Legislation.

Outbound Payment – the transfer of funds from the Fidoo Account to Your Business Account and/or to a Counterparty Account.

Authorized User of FX Service – a User designated by you, to whom you have set up User rights in the Fidoo App to perform various tasks on your behalf for the FX Service, in particular the following key roles:

Financial Manager

- provides basic support and is our primary point of communication,
- has the authority to order Fidoo Services,
- manages your Fidoo Account,
- has the authority to enter Payment Orders and authorize Payment Orders.

Statutární zástupce

- s výhradním právem nastavovat ostatní klíčové role, zejména Finančního správce,
- s oprávněními ve stejném rozsahu jako Finanční správce.

Platební služby – bezhotovostní směna měn, Příchozí platba a Odchozí platba.

Peněženka – interní podúčet Fidoo účtu vedený v měně uvedené ve Fidoo aplikaci.

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

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

Příkaz – požadavek k platební transakci převodu peněžních prostředků (transakce) dle § 2 odst. 3 písm. c) ZPS, který zadává ve Fidoo aplikaci Oprávněný uživatel.

Příchozí platba – převod prostředků na Fidoo účet z Vašeho Firemního účtu a převod prostředků na Fidoo účet od třetí osoby.

Směnný kurz – kurz, za který dojde ke směně jedné měny za druhou, který je individuálně nabídnut ve Fidoo aplikaci a jehož výše je garantována po dobu platnosti uvedenou ve Fidoo aplikaci.

Účet protistrany – platební účet třetí osoby evidovaný ve Fidoo aplikaci, na který v rámci FX Služby posíláte prostředky.

Virtuální účet – není platebním účtem, na kterém jsou vedeny vaše prostředky. Virtuální účet je jedinečně přiřazen k vašemu Fidoo účtu pomocí identifikovatelného čísla účtu (formát VIBAN nebo BBAN) a slouží k rekonciliaci vašich Příchozích a Odchozích plateb prováděných námi prostřednictvím Zprostředkujících bank.

Zprostředkující banka – finanční instituce, jejímž prostřednictvím zajišťujeme provedení platebních služeb mimo dosah naší působnosti, zejména směnu měn a zahraniční platební styk.

Statutory Representative

- has the exclusive right to set other key roles, in particular the Financial Manager,
- has the same authority as the Financial Manager.

Payment Services – cashless currency exchange, Inbound Payment, and Outbound Payment.

Wallet – an internal sub-account of the Fidoo Account held in the currency specified in the Fidoo App.

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

FX Service Operating Hours – the hours, stated on the Website in the “FX Service Operating Hours” document, during which we carry out the activities necessary for a transaction.

Payment Order – a request for the payment transaction of transferring funds (transaction) pursuant to Section 2(3)(c) of the Payment Services Act, submitted in the Fidoo App by an Authorized User.

Inbound Payment – the transfer of funds to the Fidoo Account from Your Business Account and the transfer of funds to the Fidoo Account from a third party.

Exchange Rate – the rate at which one currency is exchanged for another, offered on an individual basis in the Fidoo App and guaranteed for the term of validity specified in the Fidoo App.

Counterparty Account – a third-party payment account registered in the Fidoo App to which you send funds within the FX Service.

Virtual Account – not a payment account where your funds are held. A Virtual Account is uniquely assigned to your Fidoo Account using an identifiable account number (VIBAN or BBAN format) and is used for the reconciliation of your Inbound and Outbound Payments executed by us through Intermediary Banks.

Intermediary Bank – a financial institution through which we arrange the execution of payment services outside our own scope of operation, in particular currency exchange and foreign payment transactions.

3. Fidoo účet pro FX Službu

- 3.1. Fidoo účet pro FX Službu je multiměnový účet ve měnách, které aktuálně nabízíme.
- 3.2. Na Fidoo účet nelze vkládat peněžní prostředky v hotovosti.
- 3.3. Po dobu výpovědní doby můžeme omezit poskytování FX Služeb. Po vypořádání všech vzájemných závazků kladný zůstatek na vašem Fidoo účtu přepočtený na Primární měnu převedeme na Váš Firemní účet nejpozději do 1 měsíce po ukončení FX Služby, pokud nenastanou okolnosti, které tomu zabrání.

4. Platby mezi vašemi účty

- 4.1. Na Fidoo účet převádíte prostředky výhradně z Vašeho Firemního účtu. Při převodu jste povinni použít Identifikátor nebo postupovat dle našich pokynů. Pokud na Fidoo účet převedete prostředky z jiného než Vašeho Firemního účtu, prostředky na Fidoo účet nepřipíšeme a odešleme je zpět.
- 4.2. Prostředky z Fidoo účtu můžete převést na Váš Firemní účet.
- 4.3. Ve Fidoo aplikaci můžete používat více Vašich Firemních účtů. Změnu Vašeho Firemního účtu a přidání dalšího Firemního účtu nezávisle ověříme a vyhrazujeme si právo Váš Firemní účet nezměnit nebo nepřidat, pokud toto ověření neproběhne uspokojivě.

5. Peněženka pro směnu měn

- 5.1. Prostředky na Fidoo účtu si můžete bezhotovostně směnit do Peněženek vedených v měnách uvedených ve Fidoo aplikaci.
- 5.2. Směnu provedeme dle Příkazu Směnným kurzem, o jehož výši a době platnosti vás předem informujeme ve Fidoo aplikaci. Po uplynutí doby platnosti Směnného kurzu vás informujeme o novém Směnném kurzu.
- 5.3. Směna do Peněženek nevyžaduje silné ověření.

3. Fidoo Account for the FX Service

- 3.1. The Fidoo Account for the FX Service is a multi-currency account in the currencies we currently have on offer.
- 3.2. You are unable to deposit funds in the Fidoo Account in cash.
- 3.3. We may restrict the provision of FX Services during the period of notice. After settling all obligations with each other, we transfer the positive balance in your Fidoo Account (converted to the Primary Currency) into Your Business Account within a maximum of 1 month following the end of the FX Service, unless circumstances arise which prevent this.

4. Payments between your accounts

- 4.1. Funds are only transferred into the Fidoo Account from Your Business Account. When making a transfer, you are obligated to use an Identifier or to proceed according to our instructions. If you transfer funds into the Fidoo Account from an account other than Your Business Account, we will not credit those funds to the Fidoo Account and will return them.
- 4.2. You may transfer funds from the Fidoo Account to Your Business Account.
- 4.3. You may use more than one of Your Business Account in the Fidoo App. We independently verify a change of Your Business Account or the addition of another Business Account, and we reserve the right not to change Your Business Account or not to add another Business Account if our verification process does not end with a satisfactory outcome.

5. Wallet for currency exchange

- 5.1. You can execute the cashless exchange of funds in the Fidoo Account into the Wallets maintained in the currencies specified in the Fidoo App.
- 5.2. We execute currency exchange according to a Payment Order using the Exchange Rate whose level and term of validity we inform you of in the Fidoo App in advance. Once the term of validity of the Exchange Rate has expired, we will inform you of the new Exchange Rate.
- 5.3. Currency exchange into Wallets does not require strong verification.

5.4. Zůstatek v Peněženke najdete ve Fidoo aplikaci.

5.4. You will find the balance in a Wallet in the Fidoo App.

6. Příchozí platby z Účtu protistrany a Odchozí platby na Účet protistrany

6. Inbound Payments from a Counterparty Account and Outbound Payments to a Counterparty Account

6.1. Prostředky v Peněženke můžete převést na Účet protistrany.

6.1. You may transfer the funds in a Wallet to a Counterparty Account.

6.2. Příchozí a Odchozí platba musí obsahovat Informace doprovázející platby vyžadované Fidoo aplikací. Příchozí a Odchozí platby můžeme provádět prostřednictvím Virtuálního účtu.

6.2. An Inbound Payment and an Outbound Payment must contain the Information Accompanying Payment Transactions required by the Fidoo App. We are able to execute Inbound and Outbound Payments via a Virtual Account.

6.3. Na Fidoo účet připišeme Příchozí platbu do Peněženky vedené v měně platební transakce. Pokud je Příchozí platba vedena v měně, která není uvedena ve Fidoo aplikaci, připišeme Příchozí platbu v měně euro.

6.3. We credit an Inbound Payment to the Wallet kept in the currency of the Payment Transaction in the Fidoo Account. If an Inbound Payment is made in a currency which is not specified in the Fidoo App, we will credit the Inbound Payment in euro.

6.4. Pokud Příchozí platbu nemůžeme řádně identifikovat, odešleme ji zpět příkazci.

6.4. If we are unable to properly identify an Inbound Payment, we will return it to the payer.

6.5. Máme právo odmítnout zaevidovat ve Fidoo aplikaci Účet protistrany a protistranu jako příjemce platby.

6.5. We have the right to refuse to register a Counterparty Account and a counterparty as a payee in the Fidoo App.

7. Provádění platebních služeb

7. Executing Payment Services

7.1. Platební služby jsou poskytovány bez zbytečného odkladu ve lhůtách stanovených ZPS, pokud nenastanou překážky, které nám brání platební transakci provést.

7.1. Payment Services are provided without undue delay within the time limits specified in the Payment Services Act, unless obstacles should arise which prevent us from executing the Payment Transaction.

7.2. Ve Fidoo aplikaci najdete informace, jež jsme povinni vám poskytnout, včetně informace o platebních transakcích.

7.2. In the Fidoo App, you will find the information we are obligated to provide you, including information about Payment Transactions.

7.3. Příkaz na Fidoo účtu provádí ve Fidoo aplikaci Oprávněný uživatel. Oprávněný uživatel jedná samostatně, pokud není ve Fidoo aplikaci nastaveno jinak.

7.3. An Authorized User executes a Payment Order in the Fidoo Account in the Fidoo App. The Authorized User acts independently, unless set up otherwise in the Fidoo App.

7.4. Okamžikem přijetí Příkazu se rozumí okamžik, kdy od vás obdržíme autorizovaný Příkaz k transakci. Transakce je autorizována, jestliže k ní dal Oprávněný uživatel souhlas ve formě vyžadované Fidoo aplikací. Souhlas s transakcí probíhá s pomocí Bezpečnostních prvků dle typu prováděné transakce.

7.4. The time of receiving a Payment Order is deemed to be the moment at which we receive an authorized Payment Order for the transaction from you. A transaction is authorized if an Authorized User has given consent to that transaction in the manner required by the Fidoo App. Consent to a transaction is given using Security Features, depending on the type of transaction executed.

- | | |
|---|---|
| 7.5. Transakce jsou ve Fidoo aplikaci prováděny bezodkladně po přijetí Příkazu v Provozní době FX Služby, proto udělený souhlas nelze odvolat. Ve Fidoo aplikaci Vás informujeme o předpokládaném datu provedení transakce. | 7.5. Transactions are executed in the Fidoo App without delay once a Payment Order has been received during the FX Service Operating Hours. For this reason, consent that has been given cannot be withdrawn. We will inform you of the expected date of executing the transaction in the Fidoo App. |
| 7.6. Jestliže jsme obdrželi Příkaz mimo Provozní dobu FX Služby, považuje se Příkaz za přijatý na začátku následující Provozní doby FX Služby. Máme právo Příkaz odmítnout, jestliže není dán v souladu se Smlouvou. O odmítnutí Příkazu jste informováni ve Fidoo aplikaci nebo e-mailem nejpozději do konce následujícího Pracovního dne po přijetí Příkazu. | 7.6. If we receive a Payment Order outside the FX Service Operating Hours, such a Payment Order is deemed to have been received at the beginning of subsequent FX Service Operating Hours. We have the right to reject a Payment Order if it is not submitted in accordance with the Contract. You will be informed of the rejection of a Payment Order in the Fidoo App or by e-mail no later than by the end of the Business Day which follows receipt of the Payment Order. |
| 7.7. Pokud je dán Příkaz s odloženou splatností, může Oprávněný uživatel souhlas s transakcí odvolat po dobu stanovenou ve Fidoo aplikaci. | 7.7. If a Payment Order is submitted with a deferred payment term, the Authorized User may withdraw consent to the transaction within the period of time specified in the Fidoo App. |
| 7.8. Budeme Vás informovat, pokud nelze Příkaz provést. Příkaz nelze provést zejména, pokud není dostatečný Disponibilní zůstatek na Fidoo účtu nebo v Peněžence 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 blokadě peněžních prostředků na vašem Fidoo účtu z důvodu prováděného výkonu rozhodnutí nebo exekuce nebo případ, kdy je vedeno insolvenční řízení. | 7.8. We will inform you if it is not possible to execute a Payment Order. A Payment Order cannot be executed primarily when the Available Balance in the Fidoo Account or in a Wallet is insufficient or when funds are earmarked for the benefit of a third party and such third party has not provided written consent for cancellation. This could include scenarios such as the blocking of funds in your Fidoo Account due to the enforcement of a judgment or enforcement procedure or in cases where insolvency proceedings are underway. |
| 7.9. Jestliže v souvislosti s plněním povinností uložených nám Právními předpisy, především z důvodů stanovených Zákonem AML, vás požádáme o doplnění informací nebo dokladů či dokumentů k Příkazu nebo k údajům Příchozí platby, jste povinni bezodkladně takové žádosti vyhovět. K přijetí Příkazu nebo připsání Příchozí platby v takovém případě nedojde do doby, než nám požadovanou součinnost poskytnete. Do doby řádného poskytnutí vyžádané součinnosti nejsme v prodlení s včasným provedením transakce. | 7.9. If, in connection with the fulfilment of obligations imposed on us by Legislation, in particular for the reasons set out in the AML Act, we ask you to provide additional information, papers, or documents in relation to a Payment Order or in relation to information concerning an Inbound Payment, you are obligated to satisfy such request without delay. A Payment Order will not be accepted or an Inbound Payment credited in such a case until such time as you have provided us with the required coaction. We are not in default with the timely execution of a transaction until the required coaction has been properly provided. |
| 7.10. Máme právo transakci neprovést, odporuje-li Právním předpisům, zejména, nikoliv však výlučně příslušným ustanovením AML zákona a máme-li důvodné podezření, zda vám nebo nám provedením transakce vznikne škoda. | 7.10. We have the right not to execute a transaction if it is contrary to Legislation, in particular – although not exclusively – the relevant provisions of the AML Act and if we have justified suspicions as to whether either you or we will incur loss or damage by executing the transaction. |
| 7.11. Směnu do Peněženky provedeme nejpozději do konce Pracovního dne následujícího po přijetí Příkazu (D+1). | 7.11. We carry out currency exchange into a Wallet no later than the end of the Business Day which follows receipt of the Payment Order (D+1). |
| 7.12. Pokud není stanoveno jinak, budou prostředky odepsány na Účet protistrany nebo Váš Firemní účet nejpozději do konce Pracovního dne následujícího po přijetí Příkazu (D+1). | 7.12. Unless provided otherwise, funds are debited into a Counterparty Account or Your Business Account no later than by the end of the Business Day which follows receipt of the Payment Order (D+1). |

- | | |
|--|---|
| 7.13. 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, bude transakce provedena nejpozději do konce 4 Pracovních dnů následujících po přijetí Příkazu (D+4). | 7.13. In the case of a transaction:
a) in the currency of a Member State which is not executed solely within the territory of that Member State, with the exception of the euro,
b) in the currency of another Member State, with the exception of the euro, the transaction will be executed no later than by the end of 4 Business Days following receipt of the Payment Order (D+4). |
| 7.14. Výše uvedené lhůty pro provedení transakce neplatí:
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 Zprostředkující banka svátek či den pracovního volna. | 7.14. The time limits for executing a transaction specified above do not apply:
a) to transactions executed in the currency of a state other than a Member State,
b) to transactions when the payment services provider is not in a Member State,
c) if the execution of the transaction falls on a day on which the Intermediary Bank has a public holiday or official holiday. |
| 7.15. Příchozí platbu připíšeme neprodleně poté, co ji obdržíme. V případě Příchozí platby, u níž provedeme směnu v jiné měně než měně členského státu, platbu připíšeme nejpozději do konce Pracovního dne následujícího poté, co ji obdržíme (D+1). | 7.15. We credit an Inbound Payment without delay once we have received it. In the case of an Inbound Payment for which we carry out currency exchange in a currency other than a currency of a Member State, we credit the payment no later than by the end of the Business Day following the day on which we receive it (D+1). |
| 7.16. Pokud u platební transakce nesouhlasí jedinečný Identifikátor účtu příjemce a další údaje o příjemci, provedeme transakci v souladu jedinečným Identifikátorem účtu příjemce. | 7.16. If the unique identifier of the payee's account does not match other information about the payee in a payment transaction, we execute the transaction in line with the unique identifier of the payee's account. |
| 7.17. I bez Vašeho výslovného příkazu či souhlasu můžeme odepsat prostředky z vašeho Fidoo 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 Smlouva. | 7.17. We may debit funds from your Fidoo Account even without your express Payment Order or consent
a) in the case of the payment of fees, the corrective settlement of a transaction in accordance with Legislation,
b) when ensuring fulfilment of statutory obligations (for example, in the case of an enforcement procedure against you or insolvency),
c) in the case of the reciprocal settlement of claims and obligations prior to the closure of an account, in the case of payment of another claim for arranged Services,
d) in other cases specified by Legislation or the Contract. |
| 7.18. Přehledy transakcí, poplatků a výpisy z Fidoo účtu poskytujeme prostřednictvím Fidoo aplikace. | 7.18. We provide an overview of transactions, fees, and statements of the Fidoo Account via the Fidoo App. |
| 7.19. Směnné kurzy jsme oprávněni kdykoliv a bez předchozího oznámení změnit. O změně jste informováni ve Fidoo aplikaci. Změna, která je pro vás příznivější, může být uplatněna i bez oznámení. | 7.19. We may change Exchange Rates at any time and without prior notice. You will be informed of a change in the Fidoo App. A change which is more favourable for you may even be applied without notice. |

8. Poplatky

- 8.1. Ve Fidoo aplikaci vás předem informujeme o výši a měně poplatku za transakci a tento poplatek bude zúčtován společně s transakcí. Transakce bude provedena pouze v případě, že Disponibilní zůstatek v příslušných Peněženkách je alespoň ve výši částky transakce a poplatku za transakci.
- 8.2. Pokud není uvedeno jinak, poplatky se platí v Primární měně. Můžeme poplatky jednostranně změnit.
- 8.3. Máme právo na úhradu poplatků, které jsou účtovány jiným poskytovatelem platebních služeb v souvislosti s transakcí.
- 8.4. Máte povinnost nám uhradit veškeré účelně vynaložené náklady, které nám vznikly při vymáhání a ochraně našich práv v souvislosti s porušením Vašich povinností.

9. Reklamacce

- 9.1. Pro řádné podání reklamacce 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.
- 9.2. Oprávněný uživatel může reklamovat neautorizovanou nebo nesprávně provedenou transakci bez prodlení (okamžitě) poté, co se o ní dozví, nejpozději však do 6 týdnů od data zaúčtování transakce za předpokladu, že má vážný důvod, proč nás nemoh informovat dříve. Pokud neuplatníte reklamaci do 6 týdnů od zaúčtování reklamované transakce, ztrácíte právo na její nápravu i možnost uplatnit toto právo u soudu.
- 9.3. Budete požádáni o vyplnění písemného formuláře popisujícího příčinu reklamacce 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.
- 9.4. Lhůta pro rozhodnutí o vyřízení reklamacce začíná běžet až ode dne, kdy jste nám doručili úplný návrh na reklamaci. O výsledku či stavu Vaší reklamacce budete informováni ve lhůtách stanovených v Reklamačním řádu.

8. Fees

- 8.1. We will inform you in the Fidoo App in advance of the size and currency of the fee for a transaction, and such fee will be settled together with the transaction. A transaction will only be executed in the case that the Available Balance in the relevant Wallets covers at least the transaction amount and the transaction fee.
- 8.2. Unless specified otherwise, fees are paid in the Primary Currency. We may unilaterally change fees.
- 8.3. We have the right to payment of fees which are charged by another payment services provider in connection with a transaction.
- 8.4. You are obligated to pay us all purposefully expended costs which we incur when enforcing and protecting our rights in connection with any breach of your obligations.

9. Claims and complaints

- 9.1. In order to properly file a claim or complaint, it is necessary to regularly check that settled transactions and fees are correct. If there are any discrepancies, you will need to make your claim without undue delay after learning of them.
- 9.2. An Authorized User may file a claim against an unauthorized or incorrectly executed transaction without delay (immediately) after learning of it, and within a maximum of 6 weeks following the date of settlement of the transaction, if that Authorized User has good reason for being unable to inform us of it earlier. If you do not file a claim within 6 weeks of the settlement of the claimed transaction, you forfeit the right of rectification and the opportunity to exercise that right in court.
- 9.3. You will be asked to complete a written form describing the reason for the claim and to deliver copies of documents relating to the claimed transaction. You are obligated to prove to us that you did not authorize the claimed transaction, or that it was incorrectly executed by us. Failure or refusal to provide the required documents could lead to the rejection and termination of the claim process.
- 9.4. The time limit for a decision on how to settle a claim begins on the day on which you deliver a complete claim application to us. You will be informed of the outcome or status of your claim within the time limits specified in the Complaints Policy.

10. Naše a Vaše Odpovědnosti při poskytování FX Služby

- 10.1. Odpovídáte za to, že s peněžními prostředky na Fidoo účtu budete nakládat pouze vy nebo vámi určení Oprávnění uživatelé.
- 10.2. Každý Oprávněný uživatel musí být ve Fidoo aplikaci identifikován dle Zákona AML.
- 10.3. Je vaší povinností udržovat dostatečný Disponibilní zůstatek na Fidoo účtu a Peněženkách, abyste pokryli zamýšlené i dosud nezaúčtované platební transakce i vaše závazky vůči nám. Odpovídáte nám též za přečerpání Fidoo účtu nebo Peněženek z důvodu zúčtování našich poplatků nebo transakcí, které nevyžadují autorizaci.
- 10.4. Jste odpovědní za škodu způsobenou nesprávným používáním Fidoo aplikace. Uživatel musí Bezpečnostní prvky chránit.
- 10.5. Nesete odpovědnost za používání Fidoo aplikace vašimi Uživateli a za všechny újmy vzniklé v důsledku toho nebo v souvislosti s tím, že Uživatel nedodrží jakákoli ustanovení Smlouvy. Jakýkoli úkon nebo opomenutí ze strany Uživatele, pokud jsou tyto úkony a opomenutí stanoveny v těchto Produktových podmínkách, bude považován za váš úkon nebo opomenutí. Jakékoli porušení těchto Produktových podmínek ze strany Uživatele bude považováno za vaše porušení.
- 10.6. Odpovídáte za ztrátu z neautorizovaných transakcí dle ZPS až do okamžiku, kdy dáte pokyn k blokadě Fidoo aplikace či nás informujete. Tímto okamžikem zaniká vaše odpovědnost za jakékoli následné transakce ve Fidoo aplikaci. Tento odstavec neplatí, pokud odpovědnost za ztrátu nesete v plném rozsahu.
- 10.7. 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 Fidoo aplikace.
- 10.8. Neodpovídáme za újmy, které vám nebo Uživatelům vzniknou oprávněným pozastavením nebo odmítnutím provedení úkonu v důsledku činnosti na nás nezávislých subjektů.
- 10.9. V případech, kdy jsou z Fidoo účtu naší vinou nesprávně odečteny částky, je odpovědnost omezena na vrácení částky odpovídající odečtené částce (a jakýmkoli souvisejícím poplatkům).
- 10.10. Pokud provedeme platební transakci nesprávně, na-

10. Our and your responsibilities in the provision of the FX Service

- 10.1. You are responsible for the fact that only you or the Authorized Users whom you designate shall handle the funds in the Fidoo Account.
- 10.2. Every Authorized User must be identified in the Fidoo App according to the AML Act.
- 10.3. You are obligated to maintain a sufficient Available Balance in the Fidoo Account and in Wallets so as to be able to cover intended and as-yet-unsettled Payment Transactions, and your obligations towards us. You are also obligated to us for overdrawing the Fidoo Account or Wallets due to the settlement of our fees or transactions which do not require authorization.
- 10.4. You are liable for loss or damage caused by improper use of the Fidoo App. A User must protect Security Features.
- 10.5. You are responsible for the use of the Fidoo App by your Users and for all loss or damage incurred in consequence of this or in connection with the fact that a User has failed to observe a provision of the Contract. Any act or omission on the part of a User, if such acts or omissions are specified in these Product Terms, shall be deemed to be your act or omission. Any breach of these Product Terms by a User shall be deemed to be your breach.
- 10.6. You are liable for a loss from unauthorized transactions according to the Payment Services Act until such time as you give the instruction to block the Fidoo App or inform us. Your liability for any transaction in the Fidoo App thereafter ceases to exist at that time. This paragraph does not stand when you bear fully liability for the loss.
- 10.7. You are fully liable for a loss from an unauthorized transaction when you or the User acts fraudulently or you wilfully or with gross negligence breach any of your obligations concerning the secure use of the Fidoo App.
- 10.8. We are not liable for loss or damage which you or Users incur as a result of the justified suspension of or refusal to execute an act in consequence of the activities of entities which are independent of us.
- 10.9. In cases in which we are at fault for incorrectly debiting amounts from the Fidoo Account, our liability is limited to returning the amount of the corresponding debited amount (and any associated fees).
- 10.10. If we incorrectly execute a Payment Transaction, we

pravíme ji a provedeme ji správně, pokud na ní trváte nebo uvedeme Fidoo 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 my poskytneme součinnost při zajištění nápravy.

will rectify it and execute it correctly if you insist, or we will put the Fidoo Account into the state in which it would have been had the incorrect debit not occurred. If, however, the amount of an incorrectly executed Payment Transaction is credited to the account of another payment services provider, that payment services provider is responsible for rectification, and we will provide coaction in securing rectification.

10.11. Neneseme odpovědnost za vaši ztrátu, pokud Příkaz ke směně, Příchozí platbě nebo Odchozí platbě nebyl proveden z důvodu, že Fidoo aplikace řádně nefunguje nebo není dostupná.

10.11. We are not liable for your loss if a currency exchange Payment Order, an Inbound Payment, or an Outbound Payment is not executed as a result of the fact that the Fidoo App is not functioning properly or is unavailable.