

### 1. Základní ujednání

Všeobecné obchodní podmínky společnosti EXCHANGE s.r.o., IČO: 257 77 726, se sídlem Praha 1 - Josefov, Kaprova čp.14,č.or.13, PSČ 11000, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 69347 (dále jen „**Platební instituce**“) pro poskytování služeb (dále jen „**Podmínky**“) upravují podmínky pro poskytování Platebních služeb platební institucí klientům dle § 3, odst. (1) písm. f) zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, jakož i jiných služeb, předně pak směnářských, poskytovaných Platební institucí.

Klient a Platební instituce, kteří uzavřeli Rámcovou smlouvu o poskytování služeb, se mohou způsobem a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách dohodnout na sjednání podmínek bezhotovostních obchodů s cizí měnou a přijetí platebního příkazu Klienta Platební institucí. K této činnosti Platební instituci opravňuje povolení České národní banky k činnosti platební instituce č. 2011/3046/570 ze dne 28. 3. 2011. Zároveň je Platební instituce osobou s registrací ke směnářské činnosti.

Dle právního řádu ČR je Platební instituce právním subjektem, jehož činnost podléhá dohledu České národní banky, a řídí se zejména:

- zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku,
- zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- zákonem č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí,
- zákonem č. 277/2013 Sb., o směnářské činnosti,
- zákonem č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí,
- zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a
- dalšími právními normami.

### 2. Vymezení pojmů

- ▶ **Bezhotovostní obchod s cizí měnou („Obchod“)** je nákup nebo prodej peněžních prostředků v české nebo cizí měně za peněžní prostředky v jiné měně, který se uskutečňuje bezhotovostním převodem peněžních prostředků z platebního účtu nebo na platební účet a zahrnuje v sobě jak Platební službu, tak případně i službu směnářskou.
- ▶ **Den valuty** je okamžik, ke kterému je Platební transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z peněžních prostředků na platebním účtu.
- ▶ **Doklad o provedení platebního příkazu** potvrzuje průběh platební služby a parametry směny cizích měn. Doklad je odeslán Plátcí po odepsání peněžních prostředků z platebního účtu Platební instituce.
- ▶ **IBAN** je mezinárodní číslo bankovního účtu pro zjednodušený platební styk v rámci členských států EU.
- ▶ **Informace plátcí** (dále jen „**Informace plátcí**“, příp. dle Rámcové smlouvy též jako „**Instrukce**“) je potvrzení podmínek Obchodu, tj. bezhotovostního obchodu s cizí měnou, sjednaného mezi Platební institucí a Klientem, který podrobně zachycuje podmínky a předpokládaný průběh Obchodu. Platební instituce poskytne Informaci plátcí Klientovi neprodleně po sjednání Obchodu v elektronické formě jako soubor PDF odesláním na jím určenou e-mailovou adresu, příp. na e-mailovou adresu, kterou Klient určil při sjednání Rámcové smlouvy. Informace plátcí obsahuje přesné a závazné instrukce (i) pro Klienta k převodu peněžních prostředků z jeho strany na úhradu Platební služby, tj. příchozí částku Platební služby ve sjednané měně, (ii) odchozí částku Platební služby ve sjednané měně a přesné instrukce, podle kterých provede Platební instituce převod prostředků v souladu s požadavkem Klienta, (iii) směnný kurz, pokud je předmětem Obchodu směna různých měn, a (iv) údaj o úplatě, kterou je Plátcé povinen zaplatit Platební instituci za provedení Obchodu dle Sazebníku poplatků. Doklad dále obsahuje datum sjednání Obchodu (tj. zadání Platebního příkazu), datum očekávaného vypořádání (tj. lhůta, do kdy je Plátcé povinen převést

prostředky na účet Platební instituce). Platební příkaz pro Platební instituci je v souladu s § 158 odst. 2 zákona o platebním styku Platební institucí přijat s odkládací podmínkou řádného splnění závazků ze strany Klienta (tj. úhrady řádně identifikované platby (případně i vícero plateb) na úhradu Platebního příkazu a příslušných poplatků dle Sazebníku poplatků na sjednaný účet Platební instituce). Nastane-li okamžik podle předchozí věty v době, která není provozní dobou Platební instituce, považuje se Platební příkaz za přijatý na začátku následující provozní doby Platební instituce.

- ▶ **Jedinečný identifikátor** je kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterými se podle určení poskytovatele identifikuje uživatel nebo jeho účet při provádění platebních transakcí.
- ▶ **Komunikační kanál** je dohodnutý způsob výměny informací mezi Klientem a Platební institucí s cílem věrohodně zachytit sjednané podmínky nebo průběh realizace platební služby. Platební instituce používá jako komunikační kanál zprávy SMS identifikované textovým identifikátorem „EXCHANGE“ namísto telefonního čísla, e-mailové zprávy, faxové zprávy a listovní zásilky.
- ▶ **On-line obchodování** je okamžitý bezhotovostní převod peněžních prostředků.
- ▶ **Peněžními prostředky** jsou bankovky, mince a bezhotovostní peněžní prostředky.
- ▶ **Plátce (též Klient)** je uživatel, z jehož platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení Platební transakce nebo který dává k dispozici peněžní prostředky k provedení Platební transakce.
- ▶ **Platební příkaz** je pokyn Platební instituci, jímž Plátce nebo Příjemce žádá o provedení Platební transakce.
- ▶ **Platební službou** se pro účel tohoto dokumentu a Rámcové smlouvy o poskytování platebních služeb rozumí provedení převodu peněžních prostředků, při němž plátce ani příjemce nevyužívají platební účet u poskytovatele plátce. Platební službou není směnářská činnost.
- ▶ **Platební transakcí** je vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků, prováděné v rámci Platební služby.
- ▶ **Platební účet** je účet, který slouží k provádění Platebních transakcí.
- ▶ **Příjemce** je uživatel, na jehož platební účet mají být podle Platebního příkazu připsány peněžní prostředky nebo jemuž mají být podle Platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici.
- ▶ **Poplatek** je výše úplaty za provedení Platebního příkazu, či za poskytnutí směnářských služeb, kterou je Klient povinen Platební instituci uhradit. Platební instituce je povinna Klienta informovat o výši poplatku dle aktuálního Sazebníku poplatků vždy před sjednáním platebního příkazu v rámci monitorovaného telefonického hovoru.
- ▶ **Rámcová smlouva o poskytování služeb** (dále jen „Smlouva“ nebo „Rámcová smlouva“) je smlouva uzavřená mezi Platební institucí a Klientem, jejímž předmětem je závazek Platební instituce provádět pro Klienta Platební transakce, a případně též poskytovat mu směnářské služby v této Smlouvě jednotlivě neurčené, na základě požadavku Klienta, a závazek Klienta zaplatit Platební instituci za tyto Platební transakce a případně sjednané směnářské služby úplatu, to vše za podmínek sjednaných touto Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami Exchange s.r.o. pro poskytování služeb a Sazebníkem poplatků. Oprávnění Platební instituce přijímat od Klienta platební příkazy vyplývá z povolení České národní banky k činnosti platební instituce. Provádění směnářských operací je poskytováno na základě povolení k činnosti směnárníka podle zákona 277/2013 Sb.
- ▶ **Sazebník poplatků** je veřejně přístupný dokument obsahující podrobný rozpis všech poplatků, které Platební instituce může účtovat na náhradu nákladů v souvislosti s poskytováním svých služeb. Sazba poplatků je uváděna v Kč. Přepočítání na jiné měny se provádí aktuálním devizovým nebo valutovým kurzem dle druhu poskytované služby, platným v okamžiku sjednání služby. Sazebník poplatků je nedílnou součástí Rámcové smlouvy. Aktuální znění je dostupné na adrese <https://www.exchange.cz/sazebnik>.

- **SEPA platby** jsou zjednodušené platby mezi členskými státy Evropské unie nebo jinými smluvními státy Dohody o Evropském hospodářském prostoru. Pro využití zjednodušené platby SEPA je plátce povinen uvést číslo platebního účtu příjemce ve formátu IBAN, SWIFT kód banky příjemce a lze je použít výhradně pro převod peněžních prostředků v měně EUR.
- **SWIFT kód** (nebo též **BIC kód**) slouží k identifikaci banky v mezinárodním styku. Jedná se o osmi až jedenáctimístný alfanumerický kód. **Zahraniční platba** je bezhotovostní převod peněžních prostředků v české i cizí měně do a ze zahraničí a v cizí měně mezi tuzemci i cizozemci v České republice, pokud není účet příjemce vedený u poskytovatele plátce (tj. pokud není platební účet plátce i příjemce vedený u stejné platební instituce).

### 3. Objem Obchodu a směnný kurz

Platební instituce uveřejňuje orientační devizové kurzy pro účely směnárenských služeb v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod. na internetové adrese <https://www.exchange.cz/deviza>. V průběhu dne se aktuální devizové kurzy průběžně mění v souvislosti s aktuálním vývojem na finančních trzích, který ovlivňuje kurzovou hodnotu jednotlivých cizích měn vůči CZK, a rovněž s ohledem na aktuální nabídku a poptávku Platební instituce. Závazný je vždy směnný kurz nabídnutý Klientovi v okamžiku sjednání podmínek Obchodu telefonicky nebo jiným předem dohodnutým způsobem. Směnný kurz je vždy uveden v Informaci plátcí, pokud se strany při sjednávání podmínek Obchodu nedohodnou na stanovení směnného kurzu v den valuty připsání peněžních prostředků Plátce na účet Platební instituce.

### 4. Poplatky a Sazebník poplatků

Poplatky účtuje Platební instituce Klientovi dle hodnoty a způsobu realizace Obchodu na úhradu nákladů vzniklých s jeho provedením. Poplatek je rovněž účtován za některé nadstandardní služby, které si Klient vyžádá před provedením nebo následně po provedení Platebního příkazu.

Hodnota Obchodu, která ovlivňuje výši poplatků, je určena vždy množstvím obchodovaných prostředků odchozí úhrady Platebního příkazu (u cizích měn přepočtených na ekvivalent CZK aktuálním devizovým kurzem Platební instituce platným v okamžiku sjednání Obchodu).

Výše poplatků je stanovena v Sazebníku poplatků, který je vždy v aktuální verzi přístupný on-line na adrese <https://www.exchange.cz/sazebnik>. Na jeden Obchod se může vztahovat více poplatků najednou.

U hotovostních vkladů peněžních prostředků, určených na úhradu Platební služby, na účet Platební instituce může banka plátcí účtovat své standardní poplatky za hotovostní vklad dle svého platného ceníku. Tyto dodatečné poplatky nelze předvídat a zahrnout do seznamu poplatků uvedených v Informaci plátcí a přesto je má za povinnost hradit Klient.

Sazebník poplatků může být aktualizován bez předchozího upozornění, přičemž musí být zpřístupněn minimálně 14 kalendářních dní před nabytím účinnosti. Platební instituce je povinná Klienta informovat při sjednání podmínek Obchodu o všech poplatcích, které mu budou účtovány, a jejich výši. Jestliže Klient vyjádří výslovný nesouhlas s navrženou výší poplatků před sjednáním Obchodu, je toto považováno za odmítnutí podmínek sjednání Obchodu. Poplatky jsou vždy přepočteny na ekvivalent hodnoty měny, kterou Plátce uhradí peněžní prostředky na úhradu Platebního příkazu, a to směnným kurzem příchozí měny, aktuálním v okamžiku sjednání Obchodu. Poplatky jsou vždy součástí celkové částky požadované na úhradu realizace Obchodu. Informace plátcí obsahuje podrobný rozpis a výši těchto poplatků. Převodem peněžních prostředků dle instrukcí uvedených v Informaci plátcí uhradí Plátce zároveň všechny účtované poplatky za realizaci Obchodu.

Jestliže Klient sjedná úhradu Platebního příkazu bezhotovostně a následně provede úhradu Platebního příkazu složením hotovosti na přepážce Platební instituce nebo vkladem hotovosti ve prospěch účtu Platební instituce, je zároveň povinen uhradit Platební instituci příslušný poplatek za hotovostní úhradu Platebního příkazu dle Sazebníku poplatků platného ke dni sjednání Obchodu. V případě, že Klient tento poplatek neuhradí, nedojde k naplnění odkládací podmínky pro přijetí Platebního příkazu ve smyslu § 158

odst. 2 zákona o platebním styku, a tento tak nebude proveden. V takovém případě se strany buď ve lhůtě nejdéle 3 pracovních dní dohodnou na nahrazení Platebního příkazu dle původních instrukcí novým Platebním příkazem, kde však bude jeho částka ponížena o příslušný poplatek, a nestane-li se tak budou Klientovi peněžní prostředky vráceny na jeho žádost na přepážce Platební instituce, a to ve stejné měně, ve které byla provedena úhrada Platebního příkazu, a ve výši vložené částky, ponížena o poplatky dle Sazebníku poplatků, nebo zaslány na účet, který za tím účelem Klient Platební instituci písemně sdělí. V takovém případě se mohou na vrácenou platbu vztahovat i další poplatky, a to především s ohledem na objem prostředků, měnu a číslo účtu nebo banku příjemce. Ve všech výše uvedených případech obdrží Klient novou Informaci plátcí, kterou je povinen po ověření správnosti údajů zaslat potvrzenou zpět pracovníkům Platební instituce, příp. ověření potvrdit provedením úhrady předepsaného doplatku.

## 5. Sjednání Obchodu a zaslání Informace plátcí

Zadání Platebního příkazu převezme pracovník Platební instituce výhradně telefonicky a pouze v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hodin.

Klienti mohou orientační devizové kurzy zjistit vždy na stránce <https://exchange.cz/deviza>. Aktuální devizové kurzy jsou sdělovány výhradně klientům a pouze v monitorovaném telefonickém hovoru na zákaznické lince 800 22 55 99, příp. +420 222 700 990, a to bezprostředně před projevením zájmu sjednat Obchod. Sdělený kurz je pro Platební instituci závazný po dobu trvání telefonického hovoru.

Obchod je sjednaný, jakmile Klient projeví výslovný souhlas s podmínkami navrženými pracovníkem Platební instituce v monitorovaném telefonickém hovoru. Jedná se zejména o objem Obchodu, měny a směnný kurz, výši případných poplatků, datum a předpokládaný čas převedení platebních prostředků Klienta k provedení Platebního příkazu Platební institucí. Průběh sjednání Obchodu je automaticky nahráván a Klient je na tuto skutečnost upozorněn před zahájením hovoru. Jestliže nebyl Klient výslovně informován o výši poplatků před sjednáním Obchodu, není v případě standardního průběhu vypořádání Obchodu Platební instituce oprávněna účtovat za provedení Obchodu žádné dodatečné poplatky. Toto se netýká vrácených plateb, doplňujících požadavků Klienta na změnu zpracování apod. Pro vyloučení pochybností se výslovně stanovuje, že v souladu s § 158 odst. 2 zákona o platebním styku bude Platební příkaz, jež má být realizován Platební institucí, přijatý teprve splněním odkládací podmínky, tj. připsáním řádně identifikovaných peněžních prostředků na úhradu Platební služby ve sjednané výši na účet Platební instituce, a to včetně veškerých aplikovatelných poplatků.

Platební příkaz lze zadat nejdéle tři pracovní dny před očekávaným připsáním platebních prostředků na úhradu Platebního příkazu. Platební instituce je při komunikaci s Klientem oprávněna požadovat, aby Klient prokázal svou totožnost uspokojivým způsobem, zejména identifikací smluveným **číselným heslem**, které je shodné s číslem Smlouvy, případně za pomoci technických identifikačních prostředků. Nevyžádání identifikace Klienta pracovníkem Platební instituce nemá vliv na platnost sjednaného Obchodu.

Platební instituce je oprávněna odmítnout realizaci Obchodu Klienta v těch případech, pokud by realizací Obchodu mohlo dojít k porušení zákonných povinností Platební instituce, pravidel obezřetného podnikání, nebo pokud by Platební instituce překročila své interní ukazatele hodnocení maximálního přípustného rizika. Platební instituce na vyžádání sdělí Klientovi důvod odmítnutí realizace Obchodu, pokud poskytnutí nebo zpřístupnění informací není v rozporu s jiným právním předpisem.

Bezprostředně po sjednání Obchodu odešle Platební instituce Klientovi doklad Informace plátcí. Klient je povinen bezodkladně zkontrolovat obsah všech údajů sjednaného Obchodu uvedených v Informaci plátcí. V případě, že platební instrukce sjednaného Obchodu v jakémkoliv ohledu nezachycují přesně podmínky požadované služby, je Klient povinen své námitky bezodkladně sdělit pracovníkům Platební instituce. Ti provedou korekci sjednaného Obchodu, čímž automaticky zneplatní původní Obchod a odešlou Klientovi novou Informaci plátcí, jejíž jednoznačné identifikátory jsou odlišné.

Sjednání Obchodu je závazné telefonicky vyjádřeným souhlasem Klienta s podmínkami Obchodu a odesláním Informace plátcí Klientovi. Přijetí nebo nepřijetí Informace plátcí z technických či jiných důvodů

nemá vliv na závaznost sjednaného Obchodu. Klient je povinen v případě, že bezprostředně neobdrží Informaci plátcí dohodnutým komunikačním kanálem, kontaktovat pracovníky Platební instituce na zákaznické lince a dohodnout jinou formu předání Informace plátcí.

Po vzájemném odsouhlasení Obchodu nemohou Platební instituce ani Klient Obchod jednostranně zrušit, a zrušení Obchodu je možné jen na základě oboustranné dohody. Pokud se však týká Platebního příkazu, který je sjednán jako součást Obchodu a který je podmíněn podle § 158 odst. 2 zákona o platebním styku, takový příkaz může Klient bezúplatně zrušit, a to postupem dle článku 8 níže (*Storno platebního příkazu*). Tím však není dotčena povinnost Klienta uhradit Platební instituci ostatní sjednané poplatky v rámci Obchodu a náklady, předně pak ty týkající se směnárenské služby. Okamžikem odsouhlasení se rozumí výslovný souhlas Klienta s podmínkami Obchodu, kterými jsou objem a měna Obchodu, směnný kurz a výše poplatků, pokud nejsou nulové.

## **6. Sjednání podmínek budoucího platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu**

Pokud Klient nedokáže garantovat den valuty převodu peněžních prostředků k úhradě Platební služby (jedná se především o zahraniční platby), sjednají se podmínky Platební služby jako u standardního Platebního příkazu, tj. podmíněně připsáním řádně identifikovaných peněžních prostředků na úhradu Platební služby ve sjednané výši na účet Platební instituce, avšak s výjimkou směnného kurzu, který dodatečně určí Platební instituce v okamžiku připsání peněžních prostředků na účet Platební instituce. Tento postup musí být vždy Klientem výslovně odsouhlasen při sjednání podmínek Platební služby s odloženým určením směnného kurzu.

Při sjednávání podmínek budoucího Platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu musí Pracovník Platební instituce Klienta informovat mimo jiné:

- o jeho právu bezúplatně zrušit dohodnutý budoucí Platební příkaz též do doby, dokud nedošlo k určení směnného kurzu,
- o odsouhlasení podmínek Platební služby provedením úhrady dle instrukcí zaslaných Klientovi v Informaci plátcí,
- o sjednání Obchodu a automatickém přidělení směnného kurzu a realizaci Platebního příkazu ihned po přijetí úhrady dle instrukcí zaslaných Klientovi v Informaci plátcí,
- v případě požadavku na stornování sjednaného Obchodu o nutnosti vyrozumět pracovníky Platební instituce do tří pracovních dnů od připsání prostředků dle pokynů Klienta,
- o poplatku za vrácení prostředků přijatých na úhradu stornovaného Obchodu.

Následně Klient obdrží doklad Informace plátcí, ve kterém bude uvedeno, že směnný kurz a odchozí částka budou určeny dle aktuálního devizového kurzu uvedeného na kurzovním lístku Platební instituce v okamžiku identifikace připsání peněžních prostředků Klienta, určených k úhradě Platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu, na účet Platební instituce.

## **7. Přijetí platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu**

Platební příkaz s odloženým určením směnného kurzu se považuje za přijatý Platební institucí a stává se závazným pro Klienta i Platební instituci okamžikem identifikace přijetí peněžních prostředků určených k úhradě Platebního příkazu, opatřených identifikátory uvedenými v Informaci plátcí, účet Platební instituce.

V případě pochybnosti o správnosti identifikace přijatých prostředků, nebo pokud nesouhlasí dohodnutý objem přijatých prostředků, kontaktuje pracovník Platební instituce Klienta a ověří, zda se jedná o prostředky určené k úhradě konkrétního Platebního příkazu a případně dohodne s Klientem další postup. V takovém případě je Platební příkaz považován za přijatý až po dokončení ověřovacího procesu.

Bezprostředně po přijetí Platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu, jak je popsáno výše, přidělí pracovník Platební instituce Platebnímu příkazu směnný kurz dle aktuálního devizového kurzovního lístku Platební instituce, platného v okamžiku přijetí Platebního příkazu, a současně realizuje Platební příkaz převedením prostředků dle pokynů Klienta uvedených v Informaci plátcí.

## 8. Storno platebního příkazu

Klient má právo bezplatně stornovat Platební příkaz, jehož přijetí je podmíněno podle § 158 odst. 2 zákona o platebním styku, (tj. až už přijetím platby ze strany Klienta či i s odloženým určením směnného kurzu), a to před odesláním prostředků Platební institucí nebo ve lhůtě tří pracovních dnů po připsání prostředků odeslaných Platební institucí na účet příjemce uvedený v Informaci plátcí.

Klient je v případě požadavku na storno Platebního příkazu povinen kontaktovat pracovníky Platební instituce na zákaznické lince v pracovní dny od 9 do 17 hodin, identifikovat se pomocí čísla Rámcové smlouvy, a následně na vlastní náklady vrátit prostředky zpět na účet Platební instituce v měně odchozí platby Platebního příkazu dle sdělených platebních instrukcí.

Následně mu budou vráceny prostředky přijaté na úhradu budoucího Platebního příkazu v původní měně a výši, ponížené o náklady a poplatky dle aktuálního Sazebníku poplatků, platného v den sjednání podmínek budoucího platebního příkazu, s výjimkou těch, které by byly placeny jen v případě provedení stornovaného Platebního příkazu (tj. nikoliv těch, které se týkají směnárenské činnosti prováděné Platební institucí), a náklady spojené se zrušením Obchodu.

Náklady spojené se zrušením Obchodu se počítají následovně:

- V případě stornování Platebního příkazu s určeným směnným kurzem před odesláním prostředků Platební institucí příjemci dle instrukcí, uvedených v Informaci plátcí, se výpočet nákladů spojených se zrušením Obchodu řídí níže uvedeným ustanovením článku 15 (*Nedodržení podmínek Obchodu ze strany Klienta*).
- Jestliže byly prostředky odeslány příjemci, jsou náklady spojené se zrušením Obchodu vyčísleny jako rozdíl kurzové hodnoty cizí měny v okamžiku vrácení odeslaných prostředků a kurzové hodnoty těchto prostředků v okamžiku sjednání podmínek Platebního příkazu, přičemž kurzovou hodnotou se rozumí hodnota přepočtená na CZK dle devizového kurzovního lístku Platební instituce stanoveném v rozhodném okamžiku. Rozhodným okamžikem pro určení kurzové hodnoty vrácených prostředků je okamžik, kdy jsou tyto prostředky identifikovány pracovníkem Platební instituce, a to v den připsání prostředků na platební účet Platební instituce, nebo bezprostředně následující pracovní den.

Pokud obchod spočíval v nákupu cizí měny, jsou účtovány náklady vzniklé zvýšením kurzové hodnoty.

Pokud obchod spočíval v prodeji cizí měny, jsou účtovány náklady vzniklé snížením kurzové hodnoty.

V případě směny cizí měny za jinou cizí měnu jsou účtovány náklady vzniklé součtem obou částek.

Uvedený postup se netýká stornování Platebního příkazu v případě, že nedošlo k (byť částečné) úhradě Platebního příkazu a současně ani ke sjednání směnného kurzu. Pokud nebyly přijaty žádné prostředky na úhradu budoucího Platebního příkazu a zároveň nebyl sjednán směnný kurz, bude zrušení dohodnutých podmínek Obchodu bezplatné.

Nedodržení uvedené lhůty tří dnů nezabývá Klienta ostatních práv na reklamaci nebo podávání stížností.

Provedením storna Platebního příkazu není dotčeno níže uvedené ustanovení článku 15 (*Nedodržení podmínek Obchodu ze strany Klienta*).

## 9. Vrácení neidentifikovaných peněžních prostředků

Pokud Platební instituce zjistí na svých účtech připsání peněžních prostředků určených na úhradu Platebního příkazu bez předchozího zadání Platebního příkazu, pokusí se zjistit původ prostředků a spojit se s Klientem, případně vyčká do konce pátého pracovního dne následujícího den valuty připsání peněžních prostředků.

Jestliže se podaří zjistit původ peněžních prostředků, musí Klient věrohodně prokázat, že prostředky byly převedeny z jeho platebního účtu nebo že byly převedeny jiným subjektem na úhradu jeho pohledávek. Následně jsou s Klientem dohodnuty parametry Platební služby a je mu odeslána Informace plátcí. Klient je povinen v tomto případě potvrdit správnost platebních instrukcí písemně, faxem nebo telefonicky na záznam. Následně Platební instituce převede peněžní prostředky příjemci Platebního příkazu dle odsouhlasených instrukcí.

Jestliže se nepodaří zjistit původ peněžních prostředků do konce pátého pracovního dne následujícího den valuty připsání peněžních prostředků, budou peněžní prostředky stejný den vráceny ve prospěch účtu Plátce. Platební instituce v tomto případě částku před odesláním poníží o přiměřené náklady spojené s přijetím a odesláním peněžních prostředků z platebního účtu.

Obdobně bude Platební instituce postupovat i v případech, kdy parametry příchozí platby zcela neodpovídají sjednané Platební službě (*např. jestliže Plátce v rozporu s instrukcemi uvedenými v Informaci plátcí převede prostředky určené pro Platební transakci ve prospěch účtu Platební instituce vedeného v jiné měně, což znemožní Platební instituci provést Platební příkaz v souladu s instrukcemi z důvodu, že banka takovou platbu automaticky Platební instituci připsá směřenou jejím vlastním devizovým kurzem*).

## **10. Splnění závazku Klienta – odkládací podmínka přijetí platebního příkazu**

Klient splní svou povinnost úhrady Platební služby převedením peněžních prostředků z účtu Plátce nebo vložení peněžních prostředků v hotovosti, a to vždy na účet Platební instituce uvedený v Informaci plátcí a s použitím dohodnutých identifikačních znaků (variabilní a specifický symbol, příp. informace pro příjemce zahraniční platby). Klient se přitom vždy řídí výhradně instrukcemi uvedenými v aktuální verzi Informace plátcí, kterou obdržel od Platební instituce.

Klient je povinen uhradit Platební službu v dohodnuté lhůtě a v dohodnuté výši. V případě, že je z technických či jiných důvodů nucen převod pozdržet nebo rozdělit do více plateb, musí o tom bez zbytečného odkladu informovat Platební instituci. Jak je uvedeno již výše v článku 5 (*Sjednání Obchodu a zaslání Informace plátcí*), výše splnění tohoto závazku Klientem je odkládací podmínkou přijetí Platebního příkazu ve smyslu § 158 odst. 2 zákona o platebním styku, a dokud nedojde k jejímu naplnění, nedojde ani k provedení Platebního příkazu ze strany Platební instituce.

Jestliže Klient neuvede správně identifikační znaky dle platné Informace plátcí, kontaktují jej pracovníci Platební instituce a Klient je povinen doložit:

- že prostředky byly převedeny z jeho platebního účtu nebo že byly převedeny jiným subjektem na úhradu jeho pohledávek, jestliže o tom vznikne pochybnost, a
- souhlas se správností Informace plátcí, jestliže vznikne podezření, že by mohlo dojít k omylu či vzájemnému nedorozumění Klienta a Platební instituce.

## **11. Převod peněžních prostředků dle Platebního příkazu**

Platební instituce provádí převody peněžních prostředků dle přijatých a účinných Platebních příkazů (tj. takových, u kterých došlo k naplnění příslušných odkládacích podmínek, jsou-li sjednány) pouze v pracovní dny v průběhu celé pracovní doby po přijetí a identifikaci platebních prostředků na úhradu Platebních příkazů.

Platební instituce předá své bance příkaz k převodu peněžních prostředků dle Instrukcí bez zbytečného prodlení po připsání a identifikaci peněžních prostředků na úhradu Platební transakce v plné výši, pokud je to technicky možné a pokud je banka příjemce stejná jako banka účtu, ze kterého jsou prostředky odepsány.

V ostatních případech Platební instituce předá příkaz k převodu peněžních prostředků dle Instrukcí:

- do 15:00 v den valuty (jestliže byly prostředky Klienta připsány na účet Platební instituce do 14:30),
- do konce pracovní doby v den valuty (jestliže byly prostředky Klienta připsány později), nebo
- nejpozději do konce pracovní doby následujícího pracovního dne, není-li možné z technických důvodů předat příkaz k převodu peněžních prostředků bance dříve.

Výše uvedený postup se nepoužije, pokud vznikne pochybnost o původu peněžních prostředků, neodpovídá identifikace použitá Plátcem nebo brání-li jí v tom právní předpis (*zejména zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů*) nebo individuální právní akt, závazný pro Platební instituci, vydaný příslušným orgánem.

O předání příkazu k převodu peněžních prostředků bance informuje Platební instituce Klienta volitelně krátkou textovou zprávou (SMS) nebo e-mailem.

Následně po odepsání peněžních prostředků ve prospěch příjemce Platebního příkazu dojde k vystavení Dokladu o provedení platebního příkazu, který je elektronicky odeslán Klientovi.

Závazky vyplývající ze sjednaného Obchodu jsou zcela splněny až v okamžiku připsání peněžních prostředků Klienta na účet Platební instituce ve výši uvedené v Informaci plátcí a po připsání peněžních prostředků Platební instituce na účet příjemce Platebního příkazu odepsaných z platebního účtu Platební instituce ve výši uvedené v Informaci plátcí.

## **12. Doklad o provedení Platebního příkazu**

Doklad o provedení Platebního příkazu vystaví Platební instituce po odepsání peněžních prostředků z platebního účtu Platební instituce ve prospěch příjemce Platebního příkazu ve výši a způsobem dle dohodnutých podmínek Obchodu uvedených v Informaci plátcí. Platební instituce doklad obratem odešle v elektronické podobě na e-mailovou adresu Klienta dohodnutou při sjednání podmínek Obchodu.

## **13. Platební styk se zahraničím**

Převody peněžních prostředků v platebním styku se zahraničím poskytuje Platební instituce Klientům výlučně souběžně se službou bezhotovostní směny peněžních prostředků do jiné měny.

Při sjednávání Platební služby, kdy příjemce má účty vedené mimo Českou republiku nebo v cizí měně v jiné tuzemské bance, než kterou používá pro vypořádávání platebních služeb Platební instituce, je Klient povinen Platební instituci uvést důvod úhrady.

Při zadávání převodního příkazu zahraničí platby musí Plátce uvést správné identifikační údaje příjemce dle zaslané Informace plátcí, zejména údaje o příjemci platby (EXCHANGE s.r.o., Kaprova 13, Praha 1, Czech Republic), číslo účtu příjemce, kód banky nebo SWIFT/BIC a údaje banky příjemce (není vyžadováno u SEPA plateb). U domácích plateb v CZK nebo v rámci stejné banky Klient uvede dále variabilní a specifický symbol, u ostatních plateb informaci pro příjemce. Všechny tyto údaje Klient vždy obdrží v Informaci plátcí.

## **14. Vypořádání Platebního příkazu**

Platební instituce neodpovídá za odložení připsání peněžních prostředků na účet příjemce Platebního příkazu, pokud je odložení způsobeno nesprávnými instrukcemi Klienta nebo zásahem jiné moci (*např. pokud Klient chybně uvede platební instrukce, z důvodu výpadku on-line zúčtovacího systému banky, pozastavení platby z důvodu podezření na možné financování terorismu nebo praní špinavých peněz apod.*).

Smluvní strany se zavazují k vzájemnému podání informace o skutečnosti, že Platební příkaz není možné vypořádat ve sjednaném termínu. K realizaci Platebního příkazu pak dojde na základě oboustranné dohody obou smluvních stran v dodatečně upřesněném čase, ale jinak ve stejném, původním kurzu uvedeném v Informaci plátcí, pokud se strany dobrovolně nedohodnou jinak.

Platební instituce neprovede převod peněžních prostředků dle Instrukcí, brání-li jí v tom právní předpis (*zejména zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů*) nebo individuální právní akt, závazný pro Platební instituci, vydaný příslušným orgánem. Platební instituce neodpovídá Klientovi za škodu, která mu vznikne neprovedením převodu peněžních prostředků z důvodu uplatnění moci České republiky, jiného státu nebo mezinárodní organizace.

## **15. Nedodržení podmínek Obchodu ze strany Klienta**

Pokud Klient platební prostředky určené na úhradu Platebního příkazu nepřeveze na Platební účet ve sjednané lhůtě (datum vypořádání Platebního příkazu), nebo nejpozději do 16 hodin pracovního dne následujícího po tomto dni, na účet Platební instituce a nedohodne se s Platební institucí na náhradním termínu nebo jiné řešení, je takové jednání považováno za nesplnění závazku Klienta a Platební instituce má právo Obchod zrušit. Zrušením Obchodu z důvodu nesplnění závazku Klienta vzniká Platební instituci nárok na úhradu vzniklých nákladů a je hodnoceno Platební institucí jako vážné porušení podmínek

Smlouvy, na základě kterého může Platební instituce přistoupit k vypovězení Smlouvy v souladu s podmínkami pro vypovězení Smlouvy s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď Smlouvy nezaniká právo Platební instituce na úhradu nákladů vzniklých ze zrušení Obchodu, které je Klient povinen uhradit na základě zaslané faktury.

Náklady vzniklé nedodržením podmínek Obchodu ze strany Klienta jsou účtovány jako rozdíl objemu směřených prostředků Platebního příkazu počítaných kurzem vyhlášeným Českou národní bankou v den sjednání Obchodu a v první pracovní den následující po dni dohodnutého vypořádání, příp. v den, kdy Klient oznámí Platební instituci úmysl zrušit sjednaný Obchod, pokud tato skutečnost nastane dříve.

Ztráta vzniklá zmařeným nákupem cizí měny je vyčíslena v případě, že nedodržený Obchod obsahoval závazek Klienta v cizí měně, a je vyčíslena v případě, že se kurz nakupované měny vyhlášený ČNB v uvedeném období zvýšil.

Ztráta vzniklá zmařeným prodejem cizí měny je vyčíslena v případě, že nedodržený Obchod obsahoval závazek Platební instituce v cizí měně, a je vyčíslena v případě, že se kurz prodávané měny vyhlášený ČNB v uvedeném období snížil.

V případě, že předmětem Obchodu je směna cizí měny za jinou cizí měnu, je ztráta počítána jako součet obou částek.

## **16. Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací**

Každý Klient Platební instituce má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými Platebními a směnárenskými službami či chováním zaměstnanců Platební instituce, a to formou reklamace nebo stížnosti.

Podávání a vyřizování reklamací a stížností se řídí Pravidly pro vyřizování stížností a reklamací (dále jen „**Reklamační řád**“).

Aktuální znění Reklamačního řádu je k dispozici v sídle Platební instituce, na každé pobočce směnární a v elektronické podobě na internetových stránkách Platební instituce.

## **17. Postup pro nahlašování a řešení podezření z podvodu**

Jestliže Klient zjistí nebo získá podezření, že se v souvislosti s poskytnutou Platební službou stal obětí podvodu, může se obrátit na osobu odpovědnou za řešení podvodů, kterou je vedoucí pracovník oddělení front-office nebo vedoucí pracovník Platební instituce. Vzhledem k možné neodkladnosti řešení je může v jejich nepřítomnosti zastoupit jiný pověřený pracovník Platebních služeb.

Klient v takovém případě kontaktuje Platební instituci některým z těchto kanálů:

- osobně v sídle Platební instituce nebo prostřednictvím pracovníka směnární,
- telefonicky na zákaznické lince Platební instituce,
- elektronicky emailem na adrese [info@exchange.cz](mailto:info@exchange.cz),
- prostřednictvím kontaktního formuláře na adrese <https://www.exchange.cz/contact> nebo
- písemně na adrese: EXCHANGE s.r.o., Kaprova 14/13, Praha 1 – Josefov, PSČ 110 00.

Odpovědný pracovník se musí takovým podnětem zabývat bezodkladně a informovat Klienta o průběhu řešení a o zjištěných skutečnostech tak, aby byly minimalizovány případné vzniklé škody.

## **18. Změna Podmínek**

Platební instituce je oprávněna tyto Podmínky v návaznosti na vývoj právního a podnikatelského prostředí a s ohledem na svou obchodní politiku kdykoli změnit, přičemž změny musí být zveřejněny s nejméně dvouměsíčním předstihem.

Platební instituce musí také návrh změn Podmínek předat každému Klientovi s uzavřenou platnou Smlouvou nejpozději 2 měsíce před jejich účinností na trvalém nosiči dat.

Změna Podmínek se považuje za Klientem přijatou, pokud byla Klientovi předána nejpozději 2 měsíce před nabytím účinnosti, Klient návrh na změnu Podmínek neodmítl, Platební instituce Klienta o tomto důsledku

informovala a pokud Platební instituce informovala Klienta o jeho právu Smlouvu bezúplatně a s okamžitou platností vypovědět před nabytím účinnosti změny Podmínek.

Platební instituce vždy zpřístupní aktuální a úplné znění Podmínek v sídle Platební instituce a na svých internetových stránkách na adrese <https://www.exchange.cz/VOP>

## 19. Závěrečná ustanovení

Klient může Smlouvu kdykoliv vypovědět jednostranně, s okamžitou platností a bez udání důvodu. Vypovězení smlouvy je bezúplatné. Vypovězení Smlouvy nezbavuje smluvní strany povinnosti vypořádat závazky vzniklé v době trvání smluvního vztahu.

Platební instituce je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná plynout ode dne následujícího po doručení výpovědi Klientovi.

Právní vztahy vzniklé mezi Klientem a Platební institucí se řídí právním řádem České republiky, není-li dohodnuto jinak.

Podmínky a Smlouva jsou závazné v české verzi, pokud Smlouva nestanoví jinak.

Spory vzniklé při poskytování Platebních služeb, včetně sporů vzniklých při nedodržení sjednaných Obchodů, mohou být řešeny:

- příslušným soudem;
- finančním arbitrem ČR, a to v souladu se zákonem č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, pokud spor vyplývá z poskytování Platebních služeb, pokud je jinak k rozhodnutí tohoto sporu dána pravomoc českého soudu. Ani v těchto případech však není dotčeno právo klienta obrátit se na soud.

Adresa Finančního arbitra je:

Finanční arbitr ČR

Washingtonova 25

110 00 Praha 1

Internetová adresa: <https://www.finarbitr.cz>

Každý účastník řízení nese své náklady řízení sám, s výjimkou nákladů tlumočení, které podle zákona o finančním arbitrovi nese Platební instituce. Řízení se nezaplatňuje;

- v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi Platební institucí a Klientem pro řešení tohoto sporu sjednána.

Bude-li některé ustanovení těchto Podmínek nebo jeho kterákoliv část shledáno neplatným, neúčinným či nevymahatelným, nemá taková skutečnost žádný vliv na platnost, účinnost či vymahatelnost ostatních ustanovení Podmínek. V takovém případě se na právní vztahy, na něž dopadalo nebo mělo dopadat takové neplatné, neúčinné či nevymahatelné ustanovení Podmínek, použijí ta ustanovení příslušných právních předpisů, která nejvýstižněji odpovídají úmyslu stran vyplývajícimu z takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení Podmínek.

Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 1. 8. 2021 a nahrazují předchozí Všeobecné obchodní podmínky EXCHANGE s.r.o. pro poskytování platebních služeb v plném rozsahu.