

Vážení klienti,

dovolujeme si Vás informovat o novém znění Všeobecných obchodních podmínek společnosti EXCHANGE s.r.o. pro poskytování platebních služeb, které nabývají účinnosti 1. 3. 2021.



Přehled nejdůležitějších změn:

- Vymezení pojmů
 - Bylo přidáno upřesnění, že o výši **Poplatku** za platební službu je platební instituce klienta povinna informovat před sjednáním platebního příkazu v rámci monitorovaného telefonického hovoru. Výše poplatku se řídí dle aktuálního Sazebníku poplatků, dostupném na adrese <https://www.exchange.cz/sazebnik>.
- Poplatky a sazebník poplatků
 - Změna textu o dodatečném účtování poplatků za nadstandardní služby vyžádané klientem po přijetí platebního příkazu.
 - Vypuštěna specifikace případů, kdy mohou být bankou klientovi účtovány dodatečné poplatky v případě hotovostních vkladů na účet Platební instituce v souvislosti s úhradou platebních příkazů.
 - Bylo doplněno ustanovení, že vyjádření nesouhlasu klienta s výší poplatků před přijetím platebního příkazu je považováno za odmítnutí podmínek platebního příkazu. Dále byl upřesněn výpočet výše poplatků a jejich přepočet na měnu příchozí úhrady.
 - **Bylo přidáno ustanovení o nároku platební instituce požadovat po klientovi poplatek za hotovostní úhradu platebního příkazu v případě, že klient sjedná bezhotovostní úhradu a následně platební příkaz uhradí složením hotovosti na pokladně platební instituce nebo ve prospěch účtu platební instituce.**
- Přijetí platebního příkazu a zaslání Informace plátcí po přijetí platebního příkazu
 - **Aktuální devizové kurzy jsou sdělovány klientům vždy pouze v monitorovaném telefonickém hovoru na zákaznické lince Platební instituce bezprostředně před projevením zájmu sjednat platební příkaz. Sdělený devizový kurz je závazný pouze po dobu trvání hovoru.**
 - **Byla doplněna výslovná povinnost pracovníků platební instituce informovat klienta o výši účtovaných poplatků před přijetím platebního příkazu a vyloučení účtování dodatečných poplatků v případě, že o nich klient nebyl předem informován.**
 - Sjednání terminologie týkající se pojmu Informace plátcí.
 - **Upřesnění okamžiku odsouhlasení platebního příkazu.** Okamžikem odsouhlasení se rozumí výslovný souhlas klienta s podmínkami platebního příkazu, kterými jsou objem a měna transakce, směnný kurz a výše poplatků, pokud nejsou nulové.
- Sjednání podmínek budoucího platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu
 - Vypuštěna formulace „Směnný kurz je stanoven obvyklým způsobem jako pro ostatní klienty.“
 - Specifikování informačních povinností Pracovníků platební instituce vůči klientovi.
 - Nezávaznost dohodnutých podmínek ze strany klienta, dokud neprovede úhradu.
 - Odsouhlasení dohodnutých podmínek ze strany klienta provedením úhrady.
 - Automatické přidělení směnného kurzu a odeslání úhrady klientovi ihned po přijetí prostředků klienta.
 - Třídenní lhůta na stornování přijatého platebního příkazu.
 - Poplatek za vrácení přijatých prostředků klientovi (storno).
- **Přijetí platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu**
 - Přijetím platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu se rozumí okamžik i jen částečné úhrady.
 - Specifikace postupu při nejednoznačné identifikaci přijatých prostředků.
 - Způsob určení směnného kurzu a odeslání prostředků pro přijetí úhrady ze strany klienta.
- **Storno přijatého platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu**
 - Právo klienta stornovat přijatý platební příkaz s odloženým určením směnného kurzu ve lhůtě tří pracovních dnů.
 - Postup uplatnění storna, vrácení prostředků na účet platební instituce a vrácení prostředků klientovi, poplatky za vrácení.
 - Bezúplatné stornování dohodnutých podmínek budoucího platebního příkazu v případě, že nebyla ze strany klienta provedena žádná úhrada.
- Vrácení neidentifikovaných peněžních prostředků
 - Prodloužena lhůta pro identifikaci peněžních prostředků neznámého původu na 5 pracovních dnů.
- Změna Podmínek
 - Sjednání terminologie pro doručení návrh změn Podmínek, vypuštěno "dohodnutým komunikačním kanálem" a nahrazeno "na trvalém nosiči dat".
- Závěrečná ustanovení
 - Upřesnění podmínek výpovědi Rámcové smlouvy ze strany Platební instituce

Celé znění nových Všeobecných obchodních podmínek platných od 1. 3. 2021 naleznete na adrese:

https://www.exchange.cz/doc/?doc=vop_2021.1

Celé aktuální znění všech dokumentů naleznete na našich internetových stránkách:

- **Všeobecné obchodní podmínky** jsou k dispozici na adrese <https://www.exchange.cz/vop>.
- **Sazebník poplatků** je k dispozici na adrese <https://www.exchange.cz/sazebnik>.
- **Reklamační řád** je k dispozici na adrese <https://www.exchange.cz/reklamace>.

Výše uvedené dokumenty Vám budou k dispozici na webových stránkách <https://www.exchange.cz/> po celou dobu jejich účinnosti a můžete si je kdykoliv stáhnout do svého počítače.

Návrhy nového znění výše uvedených smluvních dokumentů můžete písemně odmítnout. Pokud tak neučiníte, platí, že navrhované změny přijímáte. Pokud písemně vyjádříte nesouhlas s navrhovanými změnami, můžete rovněž bezúplatně a s okamžitou účinností vypovědět Rámcovou smlouvu o poskytování platebních služeb.

Pokud písemně odmítnete návrh na změnu výše uvedených dokumentů ve vztahu k uzavřené Rámcové smlouvě, avšak smlouvu nevypovíte, považujte, prosíme, tento dopis za účinnou výpověď této smlouvy ze strany EXCHANGE s.r.o. podle Všeobecných obchodních podmínek.

V případě jakýchkoliv dotazů, týkajících se dopadů změn na užívání platebních nebo směnárenských služeb, nás prosím kontaktujte na bezplatné zákaznické lince 800 22 55 88 nebo +420 222 700 990.

Děkujeme, že využíváte služeb EXCHANGE s.r.o.