Všeobecné obchodní podmínky EXCHANGE s.r.o. pro poskytování služeb

1. Základní ustanovení

1. Společnost EXCHANGE s.r.o., IČO: 257 77 726, se sídlem Praha 5 – Smíchov, Štefánikova 203/23, 150 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. C 69347 (dále jen **„Platební instituce“**) vydává v souladu s ustanovením § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen **„Občanský zákoník“**) tyto všeobecné obchodní podmínky EXCHANGE s.r.o. pro poskytování služeb (dále jen **„Podmínky“**).
2. Podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti Platební instituce a fyzických nebo právnických osob, při poskytování Platebních služeb dle ustanovení § 3 odst. (1) písm. f) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen **„Zákon o platebním styku“**) a služeb spočívajících v provozování směnárenské činnosti dle zákona č. 277/2013 Sb., o směnárenské činnosti (dále jen **„Zákon o směnárenské činnosti“**).
3. K činnostem dle Zákona o platebním styku opravňuje Platební instituci povolení České národní banky č.j. 2011/3046/570, sp. zn. Sp/2010/907/571 ze dne 28. 3. 2011, k činnostem dle Zákona o směnárenské činnosti opravňuje Platební instituci osvědčení o registraci ke směnárenské činnosti České národní banky č.j. 2009/4810/761, sp. zn. Sp/2009/193/761 ze dne 25.11.2009. Z těchto důvodů je Platební instituce subjektem, jehož činnost podléhá dohledu České národní banky.
4. Své služby poskytuje Platební instituce v souladu s platnou a účinnou legislativou České republiky a Evropské unie, zejména v souladu se Zákonem o platebním styku, Zákonem o směnárenské činnosti, Občanským zákoníkem, zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen **„Zákon o AML“**), zákonem č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (dále jen **„Zákon o provádění mezinárodních sankcí“**), zákonem č. 136/2011 Sb., o oběhu bankovek a mincí, zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, nařízením Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů atd.
5. Platební instituce za účelem své podnikatelské činnosti uzavírá s klienty rámcové smlouvy o poskytování služeb jejichž obsahem je závazek Platební instituce provádět pro klienta Platební služby a případně též poskytovat mu směnárenské služby na základě individuálních požadavků klienta, a závazek klienta zaplatit Platební instituci za tyto Platební služby a případně sjednané směnárenské služby úplatu.
6. Podmínky jsou nedílnou součástí rámcové smlouvy. Odchylná ujednání v rámcové smlouvě mají přednost před ustanovením těchto Podmínek. Podmínky i rámcová smlouva se uzavírají v českém jazyce a řídí se právním řádem České republiky.

2. Vymezení některých pojmů

1. **Směnárnou** se rozumí provozovna Platební instituce nacházející se na adrese Štefánikova 203/23, 150 00, Praha 5 – Smíchov, identifikační číslo provozovny 1007457791.
2. **Hotovostní obchod s cizí měnou („Valutový obchod“)** je nákup nebo prodej peněžních prostředků v české nebo cizí měně za peněžní prostředky v jiné měně, který se uskutečňuje hotovostním převodem ve Směnárně.
3. **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 směnárenskou.

4. **Den valuty** je okamžik, ke kterému je Platební transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z peněžních prostředků na platebním účtu.
5. **Doklad o provedení platebního příkazu** potvrzuje průběh platební služby a parametry směny cizích měn. Tento doklad je odeslán Plátci po odepsání peněžních prostředků z platebního účtu Platební instituce.
6. **IBAN** je mezinárodní číslo bankovního účtu pro zjednodušený platební styk v rámci členských států EU.
7. **Informace plátci („Informace plátci“** příp. dle Rámcové smlouvy též jako **„Instrukce“**) je potvrzení podmínek Obchodu, tj. bezhotovostního obchodu s cizí měnou, uzavřeného mezi Platební institucí a Klientem, který podrobně zachycuje podmínky a předpokládaný průběh Obchodu. Platební instituce poskytne Informaci plátci Klientovi neprodleně po uzavření Obchodu v elektronické formě jako soubor PDF odesláním na jím určenou e-mailovou adresu, příp. na e-mailovou adresu, kterou Klient určil při uzavření Rámcové smlouvy. Informace plátci 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 Plátce povinen zaplatit Platební instituci za provedení Obchodu dle Sazebníku poplatků. Informace plátci dále obsahuje datum uzavření Obchodu (tj. zadání Platebního příkazu) a datum předpokládaného vypořádání, tj. předpokládaná lhůta, do kdy Platební instituce převede prostředky dle uzavřeného Obchodu, za předpokladu neprodleného a řádného splnění závazku ze strany Klienta. 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.
8. **Jedinečný identifikátor** je kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterými se podle určení poskytovatele identifikuje uživatel nebo jeho účet při provádění platebních transakcí.
9. **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.
10. **On-line obchodování** je okamžitý bezhotovostní převod peněžních prostředků.
11. **Peněžními prostředky** jsou bankovky, mince a bezhotovostní peněžní prostředky.
12. **Plátce (též Klient)** je osoba, z jejíž platebního účtu mají být odepsány peněžní prostředky k provedení Platební transakce, která dává k dispozici peněžní prostředky k provedení Platební transakce nebo která uskutečňuje Valutový obchod.
13. **Platební příkaz** je pokyn Platební instituci, jímž Plátce nebo Příjemce žádá o provedení Platební transakce.
14. **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 (poukazování peněz). Platební službou není směnárenská činnost.

15. **Platební transakcí** je převod peněžních prostředků, prováděné v rámci Platební služby.
16. **Platební účet** je účet, který slouží k provádění Platebních transakcí.
17. **Příjemce** je osoba, na jejíž platební účet mají být podle Platebního příkazu připsány peněžní prostředky nebo jíž mají být podle Platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici.
18. **Poplatek** je výše úplaty za provedení Platebního příkazu, či za poskytnutí platebních a směnárenských 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.
19. **Rámcová smlouva o poskytování služeb** (dále jen **„Smlouva“** nebo **„Rámcová smlouva“**) je smlouva uzavřená mezi Platební institucí a Klientem, jejímž obsahem je závazek Platební instituce provádět pro Klienta Platební transakce, a případně též poskytovat mu směnárenské služby v této Smlouvě jednotlivě neurčené, na základě požadavku Klienta, a závazek Klienta zaplatit Platební instituci za tyto Platební transakce a případně sjednané směnárenské služby úplatu, to vše za podmínek sjednaných touto Smlouvou, těmito Podmínkami a Sazebníkem poplatků.
20. **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. Přepočet 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.
21. **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.
22. **SWIFT kód** (nebo též **BIC kód**) slouží k identifikaci banky v mezinárodním styku. Jedná se o osmi až jedenáctimístný alfanumerický kód.
23. **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. Obchody a směnný kurz

1. Pro účely směnárenských služeb zveřejňuje Platební instituce na svých internetových stránkách https://www.exchange.cz/ orientační valutové kurzy a devizové kurzy. Tyto orientační kurzy jsou průběžně aktualizovány 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. Z technických důvodů se však změna orientačních kurzů nemusí projevit bezprostředně po jejich aktualizaci.
2. V případě Valutového obchodu je vždy závazný pouze aktuální směnný kurz uvedený na valutovém kurzovním lístku Platební instituce nacházející se ve Směnárně při uzavírání Valutového obchodu.
3. V případě Obchodu je vždy závazný pouze směnný kurz nabídnutý Klientovi v okamžiku sjednávání podmínek Obchodu telefonicky nebo jiným předem dohodnutým způsobem. Směnný kurz je vždy uveden v Informaci plátci, pokud se strany při sjednávání podmínek Obchodu nedohodnou na stanovení směnného kurzu v den valuty připsání peněžních prostředků Plátce na účet Platební instituce.

4. Pro vyloučení pochybností, Klient výslovně souhlasí s tím, že v souladu s ustanovením § 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 ve sjednané výši na účet Platební instituce, a to včetně veškerých poplatků a ve stanovené lhůtě.
5. Klient bere na vědomí, že Platební instituce nedokáže nikterak ovlivnit vývoj jednotlivých kurzů. Z tohoto důvodu Platební instituce neodpovídá za škodu, která Klientovi vznikne v důsledku nepříznivé změny kurzu.

4. Poplatky a Sazebník poplatků

1. Poplatky související s realizací Obchodu účtuje Platební instituce Klientovi dle hodnoty, způsobu realizace Obchodu a nákladů vzniklých při jeho provedení. Poplatek je rovněž účtován za některé nadstandardní služby, které si Klient vyžádá před nebo po provedení Platebního příkazu.
2. 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.
3. Jestliže Klient nebyl výslovně informován o výši poplatků Platební instituce před uzavřením Obchodu, není v případě standardního průběhu vypořádání Obchodu Platební instituce oprávněna účtovat za provedení Obchodu žádné dodatečné poplatky. To se netýká vrácených plateb, doplňujících požadavků Klienta na změnu zpracování apod.
4. V souvislosti s realizací Obchodů nebo při hotovostních vkladech peněžních prostředků, určených na úhradu Platební služby, na účet Platební instituce může banka klienta, banka příjemce nebo korespondenční banka účtovat plátci nebo příjemci své standardní poplatky. Tyto vedlejší náklady klienta nikterak nesouvisejí s realizací Obchodu a leží zcela mimo sféru možného ovlivnění ze strany Platební instituce, z tohoto důvodu nejsou uvedeny v Sazebníku poplatků Platební instituce ani v Informaci plátci.
5. 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 jí účtovaných poplatcích, které budou klientovi účtovány, a jejich výši. Pokud Klient s navrženou výší poplatků před sjednáním Obchodu nesouhlasí, je toto považováno za odmítnutí podmínek sjednání Obchodu.
6. Poplatky jsou vždy přepočteny na ekvivalent hodnoty měny, prostřednictvím které uhradí Plátce peněžní prostředky na úhradu Platebního příkazu, a to směnným kurzem příchozí měny, aktuálním v okamžiku uzavření Obchodu. Poplatky jsou vždy součástí celkové částky požadované na úhradu realizace Obchodu. Informace plátci obsahuje podrobný rozpis a výši těchto poplatků. Převedením peněžních prostředků dle instrukcí uvedených v Informaci plátci uhradí Plátce zároveň všechny účtované poplatky související s realizací Obchodu a zároveň tímto uhrazením vyjadřuje Klient s jednotlivými poplatky a jejich výší svůj souhlas.
7. Pouze ve výjimečných případech a po přechozím souhlasu ze strany Platební instituce je Klient oprávněn provést úhradu sjednaného bezhotovostního Platebního příkazu složením hotovosti na přepážce Platební instituce. V tomto případě je však klient povinen uhradit Platební instituci příslušný poplatek za hotovostní úhradu Platebního příkazu dle Sazebníku poplatků platného ke dni sjednání Obchodu.

8. V případě, že Klient 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 nejpozději do 3 pracovních dní dohodnou na nahrazení Platebního příkazu dle původních instrukcí novým Platebním příkazem, kde však bude jeho částka ponížená 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, ponížené 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.
9. Ve všech výše uvedených případech obdrží Klient novou Informaci plátci, kterou je povinen po ověření správnosti údajů zaslat potvrzenou zpět pracovníkům Platební instituce, příp. ověření potvrdit provedením úhrady předepsaného doplatku.

5. Uzavření Obchodu a zaslání Informace plátci

1. Zadání Platebního příkazu převezme pracovník Platební instituce výhradně telefonicky a pouze v pracovní dny v době od 9:00 do 17:00 hodin.
2. Klienti mohou orientační devizové kurzy zjistit vždy na stránce https://www.exchange.cz/dev/kurzovni-listek. 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 uzavřít Obchod. Sdělený kurz je pro Platební instituci závazný pouze po dobu trvání telefonického hovoru.
3. Obchod je uzavřený, jakmile Klient projeví výslovný souhlas s podmínkami Obchodu navrženými pracovníkem Platební instituce v monitorovaném telefonickém hovoru. Navrženými podmínkami se rozumí zejména objem Obchodu, měny a směnný kurz, výši případných poplatků, datum a předpokládaný čas převedení platebních prostředků Klienta k provedení Platebního příkazu Platební institucí. Průběh uzavírání Obchodu je automaticky nahráván a Klient je na tuto skutečnost upozorněn před zahájením hovoru.
4. Telefonický souhlas Klienta s podmínkami uzavření Obchodu je závazný. Na základě tohoto souhlasu je Obchod uzavřen a Klientovi je následně zaslána Informace plátci. Přijetí nebo nepřijetí Informace plátci z technických či jiných důvodů nemá vliv na závaznost uzavřeného Obchodu. Klient je povinen v případě, kdy bezprostředně po uzavření Obchodu neobdrží Informaci plátci dohodnutým komunikačním kanálem, kontaktovat pracovníky Platební instituce na zákaznické lince a dohodnout jinou formu předání Informace plátci.
5. Platební instituce je oprávněna odmítnout realizaci Obchodu Klienta v těch případech, pokud by realizací Obchodu mohlo dojít k porušení zákonných povinností Platební instituce, porušení péče řádného hospodáře 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.
6. Obchod lze uzavřít nejdříve tři pracovní dny před očekávaným připsáním platebních prostředků určených na úhradu Platebního příkazu na účet Platební instituce.
7. Platební instituce je při komunikaci s Klientem oprávněna požadovat, aby Klient věrohodně prokázal svou totožnost, 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.

8. Klient je povinen bezodkladně zkontrolovat obsah všech údajů uzavřeného Obchodu uvedených v Informaci plátci. V případě, že Platební instrukce uzavřeného Obchodu v jakémkoliv ohledu nezachycují přesně podmínky požadované služby, je Klient povinen své námitky bezodkladně sdělit pracovníkům Platební instituce. Ti provedou korekci uzavřeného Obchodu, čímž automaticky zneplatní původní Obchod a odešlou Klientovi novou Informaci plátci, jejíž jednoznačné identifikátory jsou odlišné.
9. Po uzavření Obchodu nemohou Platební instituce ani Klient Obchod jednostranně zrušit. Zrušení Obchodu je možné jen na základě oboustranné dohody, to neplatí v případě, kdy je Obchod jednostranně zrušen ze strany Platební instituce v případě nedodržení podmínek obchodu ze strany klienta dle čl. 15 těchto Podmínek. 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, vzniklou škodu či související náklady, předně pak ty týkající se směnárenské služby.

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

1. 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.
2. 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, avšak pouze do doby, dokud nedošlo k určení směnného kurzu,
   - o odsouhlasení podmínek Platební služby provedením úhrady dle instrukcí zaslaných Klientovi v Informaci plátci,
   - o uzavření Obchodu a automatickém přidělení směnného kurzu a realizaci Platebního příkazu ihned po přijetí úhrady dle instrukcí zaslaných Klientovi v Informaci plátci,
   - 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.
3. Následně Klient obdrží doklad Informace plátci, ve kterém bude uvedeno, že směnný kurz a odchozí částka budou určené dle aktuálně platného 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

1. 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 plátci, účet Platební instituce.
2. 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 takového ověřovacího procesu.

3. 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 plátci.

8. Storno platebního příkazu

1. Klient má právo bezplatně stornovat Platební příkaz, jehož přijetí je podmíněno podle ustanovení § 158 odst. 2 Zákona o platebním styku, (tj. ať už přijetím platby ze strany Klienta či i s odloženým určením směnného kurzu), a to pouze před odesláním prostředků Platební institucí nebo ve lhůtě tří pracovních dnů po připsání prostředků odeslaných Platební institucí na účet příjemce uvedený v Informaci plátci.
2. 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. V případě odeslaných prostředků je Klient povinen na vlastní náklady vrátit prostředky zpět na účet Platební instituce v měně odchozí platby Platebního příkazu dle sdělených platebních instrukcí.
3. Následně budou Klientovi vráceny prostředky přijaté na úhradu 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.
4. 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 plátci, se výpočet nákladů spojených se zrušením Obchodu řídí níže uvedeným ustanovením článku 15 (*Nedodržení podmínek Obchodu ze strany Klienta*).
   - v případě stornování Platebního příkazu s určeným směnným kurzem po odeslání prostředků 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.
5. Uvedený postup se netýká stornování Platebního příkazu v případě, že nedošlo (ani k částečné) úhradě Platebního příkazu a současně ani ke sjednání směnného kurzu. Pokud nebyly přijaty žádné prostředky na úhradu Platebního příkazu a zároveň nebyl sjednán směnný kurz, bude zrušení dohodnutých podmínek Obchodu bezplatné.

6. Nedodržení uvedené lhůty tří dnů nezbavuje 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

1. 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 nejpozději do konce pátého pracovního dne následujícího den valuty připsání peněžních prostředků.
2. 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 plátci. 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.
3. 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.
4. 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 plátci 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 připíše směněnou jejím vlastním devizovým kurzem)*.

10. Splnění závazku Klienta – odkládací podmínka přijetí platebního příkazu

1. Klient splní svou povinnost úhrady Platební služby převedením peněžních prostředků z účtu Plátce na účet Platební instituce uvedený v Informaci plátci a s použitím dohodnutých identifikačních znaků (variabilní a specifický symbol, příp. informace pro příjemce zahraniční platby) nebo ve výjimečných případech složením hotovosti na přepážce Platební instituce. Klient se přitom vždy řídí výhradně instrukcemi uvedenými v aktuální verzi Informace plátci, kterou obdržel od Platební instituce.
2. 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 (*Uzavření Obchodu a zaslání Informace plátci*), 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.
3. Jestliže Klient neuvede správně identifikační znaky dle platné Informace plátci, 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 plátci, jestliže vnikne podezření, že by mohlo dojít k omylu či vzájemnému nedorozumění Klienta a Platební instituce.

11. Převod peněžních prostředků dle Platebního příkazu

1. 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.
2. Platební instituce předá své bance příkaz k převodu peněžních prostředků dle Instrukcí neprodleně po splnění odkládací podmínky, spočívající v řádném splnění závazků ze strany Klienta, tzn. po připsání peněžních prostředků na úhradu Platební transakce v plné výši a zároveň po jejich řádné identifikaci, a to v nejbližším možném termínu, pokud je to technicky možné, a pokud tomuto nebrání podmínky banky Platební instituce.
3. 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 pracovní dne, není-li možné z technických důvodů předat příkaz k převodu peněžních prostředků bance dříve.
4. Výše uvedený postup se nepoužije, pokud vznikne pochybnost o původu peněžních prostředků, neodpovídá identifikace prostředků či Klienta anebo brání-li jí v tom právní předpis *(zejména Zákon o AML a Zákon o provádění mezinárodních sankcí*) nebo individuální právní akt, závazný pro Platební instituci, vydaný příslušným orgánem veřejné moci.
5. O předání příkazu k převodu peněžních prostředků bance informuje Platební instituce Klienta volitelně krátkou textovou zprávou (SMS) nebo e-mailem. Po odepsání peněžních prostředků ve prospěch příjemce Platebního příkazu vystaví Platební instituce Doklad o provedení platebního příkazu, který je Klientovi následně elektronicky odeslán.
6. Závazky vyplývající z uzavřeného Obchodu jsou zcela splněny až v okamžiku připsání peněžních prostředků Klienta na účet Platební instituce ve výši uvedené v Informaci plátci a po připsání peněžních prostředků Platební instituce na účet příjemce Platebního příkazu odepsaných z platebního účtu Platební instituce ve výši uvedené v Informaci plátci.

12. Doklad o provedení Platebního příkazu

1. 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 sjednaných podmínek Obchodu uvedených v Informaci plátci. Platební instituce doklad obratem odešle v elektronické podobě na e-mailovou adresu Klienta uvedenou při sjednávání Obchodu.

13. Platební styk se zahraničím

1. Převody peněžních prostředků v platebním styku se zahraničím poskytuje Platební instituce Klientům výlučně souběžně se službou bezhotovostní směny peněžních prostředků do jiné měny.
2. Při sjednávání Platební služby, kdy má příjemce bankovní 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 původ Peněžních prostředků, informace o účelu a zamýšlené povaze úhrady a její ekonomický důvod, popřípadě tyto informace na výzvu Platební instituce doložit příslušnými listinami.

3. Při zadávání převodního příkazu zahraničí platby musí Plátce uvést správné identifikační údaje příjemce dle zaslané Informace plátci, zejména údaje o příjemci platby (EXCHANGE s.r.o., Štefánikova 203/23, Praha 5, Czech Republic), číslo účtu příjemce (IBAN), 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 plátci.

14. Vypořádání Platebního příkazu

1. Platební instituce v žádném případě neodpovídá za prodlení při připsání peněžních prostředků na účet Příjemce Platebního příkazu, přičemž takové prodlení může být způsobeno zejména důvody výhradně na straně klienta nebo zásahem vyšší moci *(např. pokud Klient chybně uvede platební instrukce, z důvodu výpadku on-line zúčtovacího systému banky, výpadku zúčtovacího systému Platební instituce nebo pozastavení platby z důvodu podezření na možné financování terorismu nebo praní špinavých peněz apod.)*.
2. Smluvní strany se zavazují vzájemně se informovat v případě, kdy není možné příkaz vypořádat ve sjednaném termínu. K realizaci Platebního příkazu pak dojde na základě dohody obou smluvních stran v dodatečně upřesněném čase, ale jinak ve stejném, původním kurzu uvedeném v Informaci plátci, pokud se strany nedohodnou jinak.
3. Platební instituce neprovede převod peněžních prostředků dle Instrukcí, brání-li jí v tom právní předpis *(zejména Zákon o AML a Zákon o provádění mezinárodních sankcí)* nebo individuální právní akt, závazný pro Platební instituci, vydaný příslušným orgánem veřejné moci.
4. Platební instituce neodpovídá Klientovi za jakoukoliv újmu, která mu vznikne neprovedením převodu peněžních prostředků z důvodu plnění povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, Evropské Unie, jiného státu nebo mezinárodní organizace.

15. Nedodržení podmínek Obchodu ze strany Klienta

1. Pokud klient nepřevede Peněžní prostředky určené na úhradu Platebního příkazu na Platební účet Platební instituce ve sjednané lhůtě, nejpozději však do tří pracovních dnů následujících po dni uzavření Obchodu a nedohodne se v této lhůtě s Platební institucí na náhradním termínu převedení Peněžních prostředků nebo na změně podmínek Obchodu, je takové jednání považováno za nesplnění závazku Klienta a Platební instituce má právo Obchod jednostranně zrušit.
2. Zrušením Obchodu z důvodu nesplnění závazku Klienta vzniká Platební instituci právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti se zrušeným Obchodem. Takové zrušení Obchodu je navíc považováno za podstatné porušení Smlouvy, na základě kterého může Platební instituce přistoupit k vypovězení Smlouvy. Výpovědí Smlouvy však právo Platební instituce na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti se zrušením Obchodu nezaniká, tyto náklady je Klient povinen Platební instituci uhradit na základě zaslané výzvy.
3. Náklady vzniklé v souvislosti se zrušením Obchodu z důvodu nesplnění závazku Klienta jsou vyčísleny jako rozdíl mezi objemem směněných prostředků Platebního příkazu počítaných kurzem vyhlášeným Českou národní bankou v den uzavření Obchodu a objemem směněných prostředků Platebního příkazu počítaných kurzem vyhlášeným Českou národní bankou v den, kdy Klient oznámí Platební instituci úmysl nesplnit svůj závazek vyplývající z uzavřeného Obchodu nebo v případě zrušení Obchodu ze strany Platební instituce objemem směnných prostředků Platebního příkazu počítaných kurzem vyhlášeným Českou národní bankou ve třetí pracovní den následující po dni uzavření Obchodu nebo v den dohodnutého náhradního termínu. V případě náhradního termínu je závazný vždy poslední oboustranně odsouhlasený termín.

4. Náklady v souvislosti se zmařeným nákupem cizí měny vznikají v případě, že nedodržený Obchod obsahoval závazek Klienta v cizí měně a kurz nakupované měny vyhlášený ČNB se v uvedeném období zvýšil.
5. Náklady v souvislosti se zmařeným prodejem cizí měny vznikají v případě, že nedodržený Obchod obsahoval závazek Platební instituce v cizí měně a kurz prodávané měny vyhlášený ČNB se v uvedeném období snížil.
6. V případě, že předmětem Obchodu je směna cizí měny za jinou cizí měnu, je ztráta počítána jako součet částek uvedených v předchozích odstavcích.

16. Právo na informace pro vyřizování stížností a reklamací

1. Každý klient má právo požádat platební instituci o informace týkající se Rámcové smlouvy, Platebních transakcí a dále vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými platebními a směnárenskými službami či chováním zaměstnanců platební instituce formou reklamace nebo stížnosti.
2. 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 směnárny a v elektronické podobě na internetových stránkách Platební instituce.

17. Postup pro nahlašování a řešení podezření z podvodu

1. 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.
2. Klient v takovém případě kontaktuje Platební instituci některým z těchto kanálů:
   - osobně v sídle Platební instituce nebo prostřednictvím pracovníka směnárny,
   - telefonicky na zákaznické lince Platební instituce,
   - elektronicky emailem na adrese info@exchange.cz,
   - prostřednictvím kontaktního formuláře na adrese https://www.exchange.cz/contact nebo
   - písemně na adrese: EXCHANGE s.r.o., Štefánikova 203/23, Praha 5 – Josefov, PSČ 150 00.
3. 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

1. Platební instituce je oprávněna tyto Podmínky v návaznosti na vývoj právního a podnikatelského prostředí a dále s ohledem na svou obchodní politiku kdykoliv změnit. Platební instituce se zavazuje změny Podmínek zveřejnit a klientům s planou Smlouvou na trvalém nosiči dat předat, nejpozději dva měsíce před nabytím jejich účinnosti.
2. Platí, že klient se změnou obchodních podmínek souhlasí, pokud byla klientovi změna oznámena ve lhůtě podle prvního odstavce a klient tuto změnu do data nabytí účinnosti Podmínek neodmítl. V případě odmítnutí změny Podmínek má klient právo Smlouvu vypovědět.
3. 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. Orgán dohledu a řešení sporů

1. Orgánem dohledu nad činností platební instituce je Česká národní banka se sídlem Na Příkopě 864/28, 115 03 Praha 1.
2. Spory vzniklé při poskytování Platebních služeb, včetně sporů vzniklých při nedodržení sjednaných Obchodů, mohou být řešeny:
   - věcně a místně příslušným soudem;
   - finančním arbitrem ČR, a to v souladu s ustanovením § 20e zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákonem č. 229/2002 Sb. o finančním arbitrovi, ve znění pozdějších předpisů, pokud spor vyplývá z poskytování platebních služeb

     Kontaktní údaje:
     Finanční arbitr ČR
     Washingtonova 25
     110 00 Praha 1
     Internetová adresa: https://www.finarbitr.cz
   - v rozhodčím řízení, pokud rámcová smlouva obsahuje platně sjednanou rozhodčí doložku nebo byla mezi platební institucí a klientem pro řešení sporu sjednána rozhodčí smlouva
   - Evropským spotřebitelským centrem Česká republika https://evropskyspotrebitel.cz/

20. Závěrečná ustanovení

1. Klient může Smlouvu kdykoliv jednostranně vypovědět, s okamžitou platností a bez udání důvodu. Vypovězení Smlouvy je bezúplatné. Platební instituce je oprávněna Smlouvu písemně vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která začíná ode dne následujícího po doručení výpovědi Klientovi. Vypovězení Smlouvy však nezbavuje smluvní strany povinnosti vypořádat závazky vzniklé za dobu trvání smluvního vztahu.
2. 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 poměry, na něž dopadalo nebo mělo dopadat takové neplatné, neúčinné či nevymahatelné ustanovení Podmínek, použijí ta ustanovení příslušných právních předpisů, která nejvýstižněji odpovídají úmyslu stran vyplývajícímu z takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení Podmínek.
3. Veškerá ujednání mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky. Pokud právní poměr založený Smlouvou obsahuje mezinárodní prvek, pak strany sjednávají, že vztah se řídí právem České republiky. Tyto Podmínky a Smlouva jsou závazné v české verzi, pokud Smlouvy nestanoví jinak.
4. Tyto Podmínky nabývají účinnosti dnem 31.3.2025 a od tohoto data nahrazují předchozí Všeobecné obchodní podmínky EXCHANGE s.r.o. pro poskytování platebních služeb v plném rozsahu.