

Základní ujednání

Všeobecné obchodní podmínky EXCHANGE s.r.o. pro poskytování platebních služeb (dále jen „Podmínky“) upravují podmínky pro poskytování platebních služeb Platební institucí Klientovi dle § 3, odst. (1) písm. f) zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

Klient a společnost EXCHANGE s.r.o. (dále jen „Platební instituce“), kteří uzavřeli Rámcovou smlouvu o poskytování platebních 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.

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 číslo 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.

Vymezení pojmů

Bezhotovostní obchod s cizí měnou 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.

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 po přijetí platebního příkazu (dále jen „Informace plátcí“, příp. dle Rámcové smlouvy též jako „Instrukce“) je potvrzení podmínek 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 přijetí platebního příkazu 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 pro Klienta k převodu peněžních prostředků na úhradu platební transakce, příchozí i odchozí částku platební transakce v měně použité v platebním příkazu, údaj o úplatě, kterou je plátce povinen zaplatit poskytovateli za provedení platební transakce, směnný kurz, pokud je předmětem obchodu směna různých měn, a přesné instrukce, podle kterých provede poskytovatel převod prostředků v souladu s požadavkem Klienta. Doklad dále obsahuje datum sjednání (tj. přijetí platebního příkazu) a datum očekávaného vypořádání (tj. lhůta, do kdy je plátce povinen převést prostředky na účet 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 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 instituce je právnická osoba, která je oprávněna poskytovat platební služby na základě povolení k činnosti platební instituce, které jí udělila Česká národní banka.

Platební příkaz je pokyn poskytovateli, 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 titul je číselný identifikátor účelu peněžní úhrady zahraniční platby. Aktuální seznam platebních titulů je uveden v číselníku BA0030 České národní banky na internetové adrese <https://www.cnb.cz>.

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, 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 platebních 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, v této Smlouvě jednotlivě neurčené, na základě platebního příkazu Klienta, a závazek Klienta zaplatit Platební instituci za tyto platební transakce úplatu, to vše za podmínek sjednaných touto Smlouvou, Všeobecnými obchodními podmínkami Exchange s.r.o pro poskytování platebních služeb a Sazebníkem poplatků. Oprávnění Platební instituce přijímat od Klienta platební příkazy vyplývá z povolení České národní banky k činnosti platební instituce.

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://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.

Zahraníční 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).

Objem obchodu a směnný kurz

Platební instituce uveřejňuje orientační devizové kurzy pro účely platebních služeb v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hod. na internetové adrese <https://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 platební služby telefonicky nebo jiným předem dohodnutým způsobem. Směnný kurz je vždy uveden v Informaci plátcí, pokud se strany při sjednávání podmínek platební služby nedohodnou na stanovení směnného kurzu v den valuty připsání peněžních prostředků plátce na účet Platební instituce.

Poplatky a Sazebník poplatků

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

Hodnota platebního příkazu, 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 platební služby).

Výše poplatků je stanovena v Sazebníku poplatků, který je vždy v aktuální verzi přístupný on-line na adrese <https://exchange.cz/sazebnik>. Na jeden platební příkaz 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 zahrnutou do seznamu poplatků uvedených na platebním příkazu.

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 platebního příkazu o všech poplatcích, které mu budou účtovány, a jejich výši. Jestliže klient vyjádří výslovný nesouhlas s navrženou výší poplatků před přijetím platebního příkazu, je toto považováno za odmítnutí podmínek sjednání platebního příkazu. 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 přijetí platebního příkazu. Poplatky jsou vždy součástí celkové částky požadované na úhradu platební služby. Informace plátcí po přijetí platebního příkazu obsahuje podrobný rozpis a výši těchto poplatků. Převodem peněžních prostředků dle instrukcí uvedených v Informaci plátcí uhradí plátce zároveň všechny účtované poplatky platebního příkazu.

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 povinen uhradit platební instituci příslušný poplatek za hotovostní úhradu platebního příkazu dle Sazebníku poplatků platného ke dni sjednání platebního příkazu. V případě, že klient odmítne tento poplatek uhradit, bude po vzájemné dohodě odeslána úhrada platebního příkazu dle původních instrukcí, ale ponížená o příslušný poplatek, příp. budou klientovi vráceny prostředky na bankovní účet, který uvede, a to ve stejné měně, ve které byla provedena úhrada platebního příkazu, a ve výši vložené částky, ponížené o poplatky dle Sazebníku poplatků. 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.

Přijetí platebního příkazu a zaslání Informace plátcí po přijetí platebního příkazu

Platební příkaz přijme 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 platební příkaz. Sdělený kurz je pro Platební instituci závazný po dobu trvání telefonického hovoru.

Platební příkaz je přijat, jakmile Klient projeví výslovný souhlas s podmínkami navrženými pracovníkem Platební instituce v monitorovaném telefonickém hovoru. Jedná se zejména o objem transakce, měny a směnný kurz, výši případných poplatků, datum a předpokládaný čas převedení platebních prostředků klienta k provedení platebního příkazu. Průběh sjednání platebního příkazu je automaticky nahráván a klient je na tuto skutečnost upozorněn před zahájením hovoru. Jestliže nebyl klient výslovně informován o výši poplatků před přijetím platebního příkazu, není v případě standardního průběhu vypořádání platebního příkazu platební instituce oprávněna účtovat za provedení platebního příkazu žádné dodatečné poplatky. Toto se netýká vrácených plateb, doplňujících požadavků klienta na změnu zpracování apod.

Platební příkaz lze sjednat 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 přijatého platebního příkazu.

Platební instituce je oprávněna odmítnout přijmout platební příkaz Klienta v těch případech, pokud by realizací platebního příkazu 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 nepřijetí platebního příkazu, pokud poskytnutí nebo zpřístupnění informací není v rozporu s jiným právním předpisem.

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

Platební příkaz je závazný telefonicky vyjádřeným souhlasem Klienta s podmínkami platebního příkazu, jeho přijetím pracovníkem Platební instituce a odesláním dokladu Informace plátcí klientovi. Přijetí nebo nepřijetí Informace plátcí z technických či jiných důvodů nemá vliv na závaznost platebního příkazu. 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 platebního příkazu nemohou Platební instituce ani Klient platební příkaz zrušit, pokud zrušení platebního příkazu obě strany neodsouhlasí. 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

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, 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, pokud nedošlo k jeho, byť částečnému uhrazení,
- o odsouhlasení podmínek platební služby provedením úhrady dle instrukcí zaslaných klientovi v Informaci plátcí o přijetí instrukce k vytvoření platebního příkazu,
- o přijetí platebního příkazu a automatickém přidělení směnného kurzu a realizaci platebního příkazu ihned po přijetí úhrady dle instrukcí zaslaných klientovi v Informaci plátcí o přijetí instrukce k vytvoření platebního příkazu,
- v případě požadavku na stornování přijatého platebního příkazu o nutnosti vyzoomět pracovníky Platební instituce do tří pracovních dnů od připsání prostředků dle pokynů klienta,
- o poplatku za vrácení prostředků přijatých na úhradu stornovaného platebního příkazu.

Následně klient obdrží doklad Informace plátcí o přijetí instrukce k vytvoření platebního příkazu, 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. Ostatní náležitosti dokladu jsou shodné s Informací plátcí po přijetí platebního příkazu.

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 o přijetí instrukce k vytvoření platebního příkazu, účet Platební instituce, a to i v případě provedení pouze částečné úhrady.

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 o přijetí instrukce k vytvoření platebního příkazu.

Storno přijatého platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu

Klient má právo stornovat přijatý platební příkaz 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 Informace plátcí o přijetí instrukce k vytvoření platebního příkazu.

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 poplatky dle aktuálního Sazebníku poplatků, platného v den sjednání podmínek budoucího platebního příkazu.

Uvedený postup se týká stornování platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu pouze v případě, že došlo, byť k částečné, úhradě platebního příkazu. Pokud nebyly přijaty žádné prostředky na úhradu budoucího platebního příkazu s odloženým určením směnného kurzu, je zrušení dohodnutých podmínek bezplatné.

Nedodržení uvedené lhůty tří dnů nezabavuje klienta ostatních práv na reklamaci nebo podávání stížností.

Vrácení neidentifikovaných peněžních prostředků

Pokud Platební instituce zjistí na svých účtech připsání peněžních prostředků určených na úhradu platebního příkazu bez předchozího sjednání 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 připíše směněnou jejím vlastním devizovým kurzem*).

Splnění závazku Klienta

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. V takovém případě nedojde k provedení platebního příkazu ze strany Platební instituce, dokud klient nepřevede všechny peněžní prostředky v plné výši dohodnuté platební služby.

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.

Převod peněžních prostředků dle platebního příkazu

Platební instituce provádí převody peněžních prostředků dle platebních příkazů 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 pracovní 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 z přijatého platebního příkazu 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.

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 platební služby uvedených v Informaci plátcí. Platební instituce doklad obratem odešle v elektronické podobě na e-mailovou adresu Klienta dohodnutou při sjednání podmínek platební služby.

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 zaslání 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.

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 účtovacího 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.

Nedodržení platebního příkazu

Pokud Klient platební prostředky určené na úhradu platebního příkazu nepřeveze 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 řešení, je takové jednání považováno za nesplnění závazku Klienta a Platební instituce má právo předmětný platební příkaz zrušit. Zrušením platebního příkazu 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. Výpovědí Smlouvy nezaniká právo Platební instituce na úhradu nákladů vzniklých ze zrušení platebního příkazu, které je Klient povinen uhradit na základě zaslané faktury.

Náklady vzniklé nedodržením platebního příkazu ze strany klienta jsou účtovány jako rozdíl objemu směněných prostředků platebního příkazu počítaných kurzem vyhlášeným Českou národní bankou v den sjednání platebního příkazu a v první pracovní den následující po dni dohodnutého vypořádání, příp. v den, kdy klient oznámí Platební instituci úmysl zrušit dohodnutou platební službu, pokud tato skutečnost nastane dříve.

Ztráta vzniklá zmařeným nákupem cizí měny je vyčíslena v případě, že nedodržení platebního příkazu 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 nedodržení platebního příkazu 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 platebního příkazu je směna cizí měny za jinou cizí měnu, je ztráta počítána jako součet obou částek.

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací

Každý klient Platební instituce má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými platebními a směnářskými službami či chováním zaměstnanců Společnosti, 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 směnárny a v elektronické podobě na internetových stránkách Platební instituce.

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 společnosti nebo prostřednictvím pracovníka směnárny,
- telefonicky na zákaznické lince společnosti,
- elektronicky emailem na adrese info@exchange.cz,
- prostřednictvím kontaktního formuláře na adrese <https://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.

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 společnosti a na svých internetových stránkách na adrese <https://exchange.cz/VOP>

Závěrečná ustanovení

Klient může Smlouvu kdykoliv vypovědět jednostranně, s okamžitou platností a bez udání důvodu. Vypovězení smlouvy je bezúplatné. Vypovězení Smlouvy nezavazuje 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 platebních příkazů, 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 arbitrování nese Společnost. Řízení se nezaplatňuje;

- v rozhodčím řízení, pokud je rozhodčí doložka mezi Společností 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 vyplývajícímu z takového neplatného, neúčinného či nevymahatelného ustanovení Podmínek.

Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 1. 3. 2021 a nahrazují předchozí Všeobecné obchodní podmínky EXCHANGE s.r.o. pro poskytování platebních služeb v plném rozsahu.