PŘEDSMLUVNÍ INFORMACE

poskytované Vám, jakožto uživateli služeb (dále jen „klient“), před uzavřením Rámcové smlouvy o poskytování služeb se společností EXCHANGE s.r.o. ve smyslu § 133 a násl. zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „zákon o platebním styku“).

ZÁKLADNÍ INFORMACE O NÁS

1. **Identifikační údaje.** EXCHANGE s.r.o., IČ: 25777726, se sídlem Štefánikova 203/23, Praha 5 – Smíchov, PSČ 150 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 69347, registrace ČNB: 2009/4810/761. Zákaznická linka: +420 222 700 990, kontaktní e-mail: info@exchange.cz / exch@nge.cz, ID datové schránky: en55ek4.
2. **Předmět podnikání.** Předmětem podnikání společnosti EXCHANGE s.r.o. (dále jen „poskytovatel“) jsou služby v oblasti směnárenství (nákup a prodej cizích měn v hotovosti) a poskytování platebních služeb spočívajících v provedení převodu peněžních prostředků, při němž plátce ani příjemce nevyužívají platební účet u poskytovatele plátce (poukazování peněz), v souladu s povolením České národní banky k činnosti platební instituce, dle § 3, odst. (1) písm. f) zákona č. 370/2017 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.
3. **Orgán dohledu.** Orgánem odpovědným za výkon dohledu nad naší činností je primárně Česká národní banka, IČO:48136450, Na Příkopě 864/28, Praha 1, PSČ 115 03. Společně vynaložíme maximální úsilí k tomu, aby jakékoliv sporné záležitosti byly vyřešeny smírnou cestou, s přihlédnutím k vašim i našim oprávněným zájmům. S případnými stížnostmi a reklamacemi se můžete v písemné podobě obracet na vedoucího pracovníka směnárny nebo oddělení front-office, příp. na vedení společnosti, a to na adrese sídla společnosti EXCHANGE s.r.o., Štefánikova 203/23, Praha 5 – Smíchov, PSČ 150 00. V případě sporu z platebního styku se můžete obrátit na finančního arbitra ČR (Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz) za podmínek stanovených příslušným právním předpisem.

INFORMACE O RÁMCOVÉ SMLOUVĚ A KOMUNIKACI

4. **Rámcová smlouva.** Rámcová smlouva stanovuje podmínky, za kterých Vám budeme poskytovat platební služby, Vaše práva, povinnosti a způsob změny nebo ukončení smluvního vztahu.
5. **Doba trvání Rámcové smlouvy.** Rámcová smlouva se uzavírá vždy na dobu neurčitou. Veškeré údaje poskytnuté v souvislosti s uzavřením Rámcové smlouvy zůstávají v platnosti po celou dobu trvání smluvního vztahu, pokud k jejich změně nedojde na základě dohody smluvních stran nebo za podmínek stanovených ve VOP nebo v důsledku jiných skutečností. V případě změny těchto údajů jsme povinni Vás informovat v souladu s VOP a s Rámcovou smlouvou.
6. **Minimální využívání služeb.** Nejste vázáni žádným předepsaným objemem ani frekvencí využívání směnárenských nebo platebních služeb společnosti. Pokud však nevyužijete žádnou ze služeb po dobu 10 let, dojde ze strany poskytovatele k výpovědi Rámcové smlouvy s dvouměsíční výpovědní dobou.
7. **Změna Rámcové smlouvy.** Změny Rámcové smlouvy lze provádět pouze formou písemných dodatků na základě dohody smluvních stran. Náš návrh na změnu VOP se považuje za přijatý za podmínek uvedených v článku „Změna Podmínek“ VOP. Náš návrh na změnu Sazebníku poplatků se považuje za přijatý za podmínek uvedených v článku „Poplatky a Sazebník poplatků“ VOP. Náš návrh na změnu Rámcové smlouvy se považuje za přijatý za podmínek uvedených v článku 6 Rámcové smlouvy.
8. **Ukončení Rámcové smlouvy.** Rámcovou smlouvu můžete kdykoliv v jejím průběhu vypovědět jednostranně, s okamžitou platností a bez udání důvodu. Vypovězení Rámcové smlouvy je bezúplatné. Vypovězení Rámcové smlouvy nezbavuje smluvní strany povinnosti vypořádat závazky vzniklé v době smluvního vztahu.

   Smlouvu je též možno ukončit z obou stran písemnou výpovědí. Jsme oprávnění Rámcovou smlouvu ukončit s výpovědní dobou 2 měsíce, která začíná běžet okamžikem doručení výpovědi.

   Výpověď nám musíte doručit na adresu sídla společnosti EXCHANGE s.r.o., Štefánikova 203/23, Praha 5 – Smíchov, PSČ 150 00. Výpověď je možné doručit osobně, poštou nebo prostřednictvím datové schránky.
9. **Rozhodné právo.** Právní vztahy mezi námi a Vámi na základě Rámcové smlouvy se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem o platebním styku. V případě řešení sporů vzniklých na základě Rámcové smlouvy soudní cestou budou k řešení sporů příslušné soudy dle místní a věcné příslušnosti ve smyslu zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.

10. **Jazyk**. Naše vzájemná komunikace bude probíhat zpravidla v českém jazyce. Alternativně můžeme komunikovat v anglickém jazyce, včetně překladu smluvní dokumentace, ovšem právně závazná je vždy česká verze dokumentů. V případě, že nebudeme schopni zajistit dostatečně rychle překlad poskytovaných informací do anglického jazyka, budeme vás informovat vždy v českém jazyce.

HOTOVOSTNÍ SMĚNÁRENSKÉ SLUŽBY

11. **Charakteristika produktu.** Směnárenské služby spočívají v hotovostní směně cizích měn za české koruny a obráceně.
12. **Směnný kurz.** Směna se provádí dle směnného kurzu uvedeného na kurzovním lístku, který je vyvěšen v prostorách naší směnárny na adrese Štefánikova 203/23, Praha 5 – Smíchov a současně je zveřejněn na našich internetových stránkách https://www.exchange.cz. Pokud budete chtít směnit cizí měnu na české koruny, bude směna provedena směnným kurzem uvedeným ve sloupci Kupujeme. Pokud budete chtít směnit české koruny na cizí měnu, bude směna provedena směnným kurzem uvedeným ve sloupci Prodáváme. Jako klient s platnou Rámcovou smlouvou získáváte automaticky nárok na výhodnější směnný kurz i pro hotovostní směny. Tento kurz je označen jako VIP kurz a z důvodu legislativních omezení je zveřejněn vždy pouze na internetových stránkách společnosti. Jestliže při hotovostní směně sdělíte číslo své Rámcové smlouvy, obdržíte automaticky zvýhodněný VIP kurz. Toto zvýhodnění je dostupné pouze pro osoby, které uvedete v seznamu osob oprávněných sjednávat platební příkazy nebo jako kontaktní osoby.
13. **Cena služby.** Směnárenské služby poskytujeme všem klientům bez poplatků.
14. **Způsob úhrady ceny.** Směnárenské služby lze hradit pouze v hotovosti a vyplácíme vždy pouze hotovost. U českých korun přijímáme i vyplácíme všechny platné nominály a bankovky. U cizích měn přijímáme i vyplácíme pouze platné bankovky, mince nepřijímáme ani nevyplácíme, a to ani za poplatek.
15. **Storno.** Po provedení směny máte nárok směnu stornovat až do výše hodnoty odpovídající částce 1 000 EUR, a to ve lhůtě tří hodin po provedení směny. Podrobnosti naleznete na rubové straně dokladu, který si vždy pro tento případ uschovejte.

BEZHOTOVOSTNÍ SMĚNÁRENSKÉ SLUŽBY A PLATEBNÍ SLUŽBY

16. **Charakteristika produktu.** Bezhotovostní směnárenská služba spočívá v bezhotovostních nákupech a prodejích cizích měn za českou nebo cizí měny. Platební služba spočívá v bezhotovostním převodu finančních prostředků obdržených od klienta (v české či cizí měně) případně též směněných na jinou měnu na účet jejich konečného příjemce. Dohodnuté podmínky každého jednotlivého obchodu jsou dokumentovány ve formě tzv. Informace plátci či Instrukce.
17. **Identifikace klienta.** Před provedením obchodu Vás musíme identifikovat. Před vytočením čísla naší zákaznické linky si proto připravte číslo Vaší Rámcové smlouvy, které sdělíte spolu se svým celým jménem a názvem klienta operátorovi na zákaznické lince. Nezapomeňte, že sjednávat podmínky obchodu mohou pouze osoby uvedené v seznamu osob oprávněných sjednávat platební příkazy jménem klienta. Tento seznam může aktualizovat pouze sám klient v případě fyzické osoby, nebo statutární zástupce v případě právnické osoby. V případě pochybnosti můžete být dotázáni na další doplňující údaje, vztahující se k Rámcové smlouvě.
18. **Směnný kurz.** Orientační směnné kurzy pro bezhotovostní směnárenské služby (dále jen „devizové kurzy“) zveřejňujeme průběžně na internetové stránce https://www.exchange.cz/deviza. Tyto devizové kurzy nejsou závazné, ale zpravidla odpovídají kurzu, který Vám nabídneme na zákaznické lince. Závazný devizový kurz Vám sdělíme výhradně na zákaznické lince poté, co se identifikujete a sdělíte nám svůj požadavek na sjednání podmínek obchodu, především příchozí a odchozí měnu, objemu směny, způsobu úhrady a požadovaný způsobu vypořádání, tj. jakým způsobem provedete úhradu svého závazku a jak budete chtít prostředky odeslat, zda tuzemským příkazem, SEPA platbou nebo úhradou do zahraničí.
19. **Cena služby**. Dlouhodobě se snažíme poskytovat platební služby bezúplatně, což je podmíněno především typem a objemem úhrad uzavíraného obchodu. Základním principem jsou bezplatná inkasa ze zahraničí a úhrady do zahraničí v hodnotě od 100 000 Kč, SEPA inkasa a platby od 50 000 Kč a domácí platby v CZK bez omezení. Zpoplatněné jsou především SEPA a zahraniční inkasa a platby v nižších než uvedených objemech, všechny hotovostní úhrady platebních příkazů, expresní úhrady, převody bez provedení směny a další nadstandardní operace. Zde uvedený výčet je orientační. Závazný výčet všech poplatků je uveden v Sazebníku poplatků. Seznam a výše všech poplatků Vám budou vždy podrobně sděleny před uzavřením obchodu a v rozsahu, ve kterém je lze vyčíslit, jsou též obsahem Informace plátci, resp. Instrukce.
20. **Uzavření obchodu.** Podmínky naší služby musíte vždy dohodnout předem, a to telefonicky v monitorovaném hovoru na naší zákaznické lince, na jehož základě dojde k vytvoření tzv. Informace plátci, resp. Instrukce. Tento dokument zachycuje především měnu příchozí a odchozí úhrady, objem směny, směnný kurz, výši poplatků, způsob úhrady plátcem a platební instrukce pro odeslání prostředků v odchozí měně konečnému příjemci.

21. **Závaznost.** Dohodnuté obchody jsou závazné pro nás i pro Vás, a to zejména příchozí a odchozí měna, objem směny a směnný kurz. V případě nedodržení podmínek sjednaného příkazu po Vás budeme požadovat náhradu způsobené škody dle Všeobecných obchodník podmínek EXCHANGE s.r.o. pro poskytování platebních služeb (dále jen „VOP“), platných v době přijetí platebního příkazu.

22. **Okamžik uzavření obchodu a přijetí platebního příkazu.** Jakmile v rámci monitorovaného telefonického hovoru zřetelným způsobem vyjádříte souhlas s navrženým směnným kurzem a objemem poukazovaných prostředků, bude obchod závazně uzavřen. Upřesnění dalších podmínek obchodu (např. příjemce prostředků) již nemá vliv na skutečnost, že obchod byl uzavřen, jelikož v danou chvíli již zajišťujeme prostředky v jiné měně určené k vypořádání platebního příkazu, který je součástí uzavřeného obchodu, a to i když je realizace platebního příkazu podmíněna tím, že nejdříve splníte své závazky vůči nám, jak je vše blíže rozvedeno ve VOP.

23. **Plátce.** Jedná se o osobu, která provede úhradu obchodu ze svého účtu. Obchod můžete uhradit vlastními prostředky, ale často jej hradí např. obchodní partner, který tím vyrovná svůj závazek vůči Vám. Příkladem může být např. úhrada faktury v cizí měně, pro kterou nemáte vedený devizový účet. Při uzavírání obchodu vždy musíte uvést, kdo bude plátcem a odkud pocházejí prostředky na úhradu obchodu.

24. **Příjemce prostředků.** Jedná se o osobu, ve prospěch jejíhož účtu budou prostředky platebního příkazu připsány. Může se jednat o Váš účet, ale i např. účet Vašeho obchodní partnera, kterému tak uhradíte své závazky. Informaci o příjemci můžete sdělit operátorovi na zákaznické lince, příp. Vám, v případě zahraniční nebo SEPA úhrady, operátor zašle unikátní odkaz na internetový formulář, do kterého vyplníte podrobné údaje o příjemci, včetně důvodu úhrady a dokladů, které vysvětlují původ prostředků a účel platby. Informace o příjemci a doprovodné doklady můžete rovněž zaslat e-mailem na kontaktní adresu společnosti, ale vlastní sjednání platebního příkazu, který je vždy jen jednou ze součásti uzavíraného obchodu, musí proběhnout v monitorovaném hovoru.

25. **Informace plátci.** Ihned poté, co od Vás obdržíme všechny údaje požadované k úspěšnému provedení obchodu, Vám zašleme doklad Informace plátci, obsahující přesné a závazné instrukce (i) pro Vás k převodu peněžních prostředků na úhradu platební služby, (ii) odchozí částku platební služby ve sjednané měně a přesné instrukce, podle kterých provedeme převod prostředků, (iii) směnný kurz, pokud je předmětem Obchodu směna měn, (iv) údaj o úplatě, kterou jste nám povinni zaplatit i za provedení obchodu, a další údaje dle VOP.

26. **Kontrola Informace plátci.** Vaší povinností je obdrženou Informaci plátci pečlivě zkontrolovat a vyjádřit bezodkladně svůj případný nesouhlas se zněním dohodnutých podmínek Obchodu. Podrobné platební instrukce naleznete v Informaci plátci. V případě tuzemských plateb můžete využít tzv. QR platbu.

27. **Identifikátory používané při platbách.** Každý platební příkaz je jednoznačně identifikován pomocí variabilního a specifického symbolu. Variabilní symbol tvoří pořadové číslo aktuální verze Informace plátci. Specifický symbol tvoří číslo Rámcové smlouvy klienta. V případě požadavku na změnu platebních instrukcí dojde k vygenerování nových identifikátorů. Původní Informaci plátci, obsahující chybné údaje, smažte a neprovádějte podle ní žádnou úhradu.

28. **Změna podmínek obchodu.** Všechny požadavky na změnu podmínek obchodu, především opravu údajů příjemce platby, je klient povinen sdělit poskytovateli před provedením úhrady svého závazku. Jakákoliv změna obchodu způsobí zneplatnění původních identifikátorů a vytvoření nových, které klient obdrží v nové Informaci plátci.

29. **Nedodržení podmínek obchodu.** V případě, že nebudete schopen dodržet dohodnuté podmínky obchodu, jste povinni nás o tom bezodkladně informovat prostřednictvím zákaznické linky a dohodnout si s námi další postup. Jestliže odvoláním nebo nedodržením podmínek obchodu dojde ke způsobení škody, je tato vyčíslena způsobem uvedeným ve VOP a Vaší povinností je nám tuto škodu nahradit. Nezapomeňte, že včasným jednáním můžete škodu minimalizovat nebo jí zcela předejít. Vždy se snažíme s klientem dohodnout tak, aby žádná škoda, pokud možno, nevznikla.

30. **Lhůta pro úhradu Vašeho závazku.** Úhradu svého závazku plynoucí z dohodnutého obchodu zajistěte vždy nejpozději do 16 hodin pracovního dne předcházejícího dni data očekávaného vypořádání platebního příkazu, které je uvedené na Informaci plátci. V případě, že očekáváte prodlení s platbou, dohodněte se na dalším postupu s operátorem na zákaznické lince před přijetím platebního příkazu.

31. **Lhůta pro odeslání prostředků platebního příkazu.** Jak je podrobněji popsáno ve VOP, platební příkaz k úhradě na účet konečného příjemce je námi přijat s podmínkou provedení řádné a včasné úhrady z Vaší strany, přičemž takový platební příkaz můžete před naplněním podmínek jeho realizaci i odvolat. Prostředky na úhradu platebních příkazů identifikujeme průběžně celý den v rámci pracovní doby oddělení platebních služeb. Jestliže plátce uvede správně všechny náležitosti, identifikujeme platbu zpravidla v řádu minut po jejím připsání na náš bankovní účet. Jestliže dojde k plné úhradě platebního příkazu do 14:30, odešleme prostředky příjemci obratem, ale nejpozději do 15:00 stejného dne. Jestliže dojde k plné úhradě platebního příkazu

později, odešleme prostředky příjemci do konce pracovní doby téhož dne, příp. do konce pracovní doby následujícího pracovního dne, není-li možné z technických důvodů předat příkaz k převodu peněžních prostředků bance dříve. Uvedený postup a lhůty nepoužijeme, pokud vznikne pochybnost o původu peněžních prostředků, účelu obchodu, neodpovídá-li identifikace použitá plátcem nebo brání-li nám v tom závazný právní předpis nebo individuální právní akt, vydaný příslušným orgánem. Podrobnosti jsou uvedené ve VOP.

32. **Doklad o provedení platebního příkazu.** Tento doklad Vám zašleme na trvalém nosiči (viz čl. 35) ihned po odeslání prostředků platebního příkazu příjemci uvedeném na Informaci plátci. Doklad podrobně zachycuje úplný průběh platebního příkazu, včetně rozpisu úhrad provedených plátcem a platebních instrukcí předaných bance.

33. **Předávání informací.** V rozsahu stanoveném zákonem o platebním styku máte právo získat na žádost informace a smluvní podmínky Rámcové smlouvy, včetně všech aktuálně platných dodatků. Svoji žádost nám můžete sdělit telefonicky na zákaznické lince, e-mailem nebo prostřednictvím datové schránky. Informace Vám předáme osobně, příp. zašleme běžnou poštou nebo elektronicky prostřednictvím Vaší datové schránky. Uvedené informace neposkytujeme e-mailem. Za poskytnutí informací dle § 144 zákona o platebním styku neúčtujeme klientům žádné poplatky.

34. **Pravidla bezpečnosti.** Jestliže získáme podezření, že mohla třetí osoba zneužít platebních služeb Vaším jménem, vyrozumíme Vás o této skutečnosti telefonicky a dohodneme s Vámi další postup, ledaže nám takový postup nedovoluje závazný právní předpis či individuální akt orgánu veřejné moci. V takovém případě postupujeme vždy individuálně a ve spojení s příslušnými státními orgány.

ZPŮSOB KOMUNIKACE

35. **Předávání dokladů.** Rámcová smlouva nebo její dodatky, změny VOP, změny Sazebníku poplatků, Informace plátci i Doklad o provedení Vám vždy předáme na tzv. trvalém nosiči. Trvalým nosičem se rozumí tištěný dokument nebo soubor PDF zaslaný do Vašeho e-mailu nebo datové schránky.

36. **Prostředky komunikace.** Pro bezproblémové poskytování platebních služeb musíte mít funkční telefonické spojení, e-mailový účet a internetové spojení prostřednictvím osobního počítače. V případě změny telefonního čísla nebo e-mailové adresy nás musíte o této skutečnosti neprodleně vyrozumět.

INFORMACE O POVINNOSTECH A O ODPOVĚDNOSTI

37. **Správnost příjemce prostředků.** Jste odpovědní za provedení úplné kontroly instrukcí odchozí platby, především čísla účtu příjemce a kódu banky, uvedených v Informaci plátci. Úhradu dle instrukcí pro plátce, uvedených na Informaci plátci, provádějte teprve poté, co všechny údaje pečlivě zkontrolujete. Pro zajištění správnosti a nezaměnitelnosti údajů musí plátce uvést všechny identifikátory přesně v podobě, jak jsou uvedené na Informaci plátci.

38. **Chybné nebo chybějící identifikátory.** V případě, pokud provedete úhradu s neplatnými identifikátory, budete kontaktováni pracovníkem poskytovatele a v monitorovaném hovoru musíte potvrdit úplnou správnost posledních odsouhlasených platebních instrukcí. V případě, že nebude možné prostředky identifikovat (např. z důvodu odlišné částky, absence identifikátorů a názvu plátce odlišného od názvu klienta), musíte nás aktivně kontaktovat na zákaznické lince, identifikovat platbu a potvrdit úplnou správnost posledních odsouhlasených platebních instrukcí. Podrobnosti jsou obsaženy ve VOP.

39. **Chybné provedení platebního příkazu.** Jestliže provedeme úhradu podle jiných než Vámi odsouhlasených instrukcí, jak jsou uvedené v Informaci plátci, neseme odpovědnost v plném rozsahu (nejvýše však v hodnotě platebního příkazu) a musíme obratem zajistit převod prostředků dle instrukcí odsouhlasených v Informaci plátci. V takovém případě neseme ke své tíži případné náklady vzniklé z prodlení s vrácením chybně odeslaných prostředků, všechny s tím spojené náklady i riziko, že prostředky, především v případě zahraničních plateb, nám nebudou vráceny.

40. **Nesprávný nebo neplatný příjemce prostředků.** Jestliže uvedete nesprávné nebo neplatné údaje příjemce platby a tyto údaje neopravíte před provedením úhrady dle platebních instrukcí uvedených v Informaci plátci, příp. je potvrdíte v monitorovaném telefonickém hovoru, je odpovědnost za takto provedenou úhradu plně na Vaší straně, tudíž nesete ke své tíži veškeré náklady spojené s žádostí o vrácení platby, náklady korespondenčních bank i náklady na opakované odeslání vrácených prostředků. Jestliže požadujete odeslat přesnou částku příjemci, můžeme Vás, po připsání prostředků zpět na náš bankovní účet, vyzvat k doplacení rozdílu, který vznikl úhradou všech souvisejících nákladů. Přestože se vždy snažíme v těchto situacích být na Vaší straně a pomoci Vám minimalizovat škody, může se výjimečně stát, zejména v případě zahraničních úhrad do exotických zemí, že banka příjemce odmítne prostředky vrátit. V takovém případě nemáte nárok na odškodnění.