

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. 284/2009 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.

Dle právního řádu ČR je Platební instituce právním subjektem, jehož činnost podléhá dohledu České národní banky a řídí se zákonem č. 284/2009 Sb. o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, zákonem číslo 253/2008 Sb. o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí, ve znění pozdějších předpisů, a dalšími právními normami.

Vymezení pojmů

Platební transakcí je vložení peněžních prostředků na platební účet, výběr peněžních prostředků z platebního účtu nebo převod peněžních prostředků.

Platební účet je účet, který slouží k provádění platebních transakcí.

Peněžními prostředky jsou bankovky, mince a bezhotovostní peněžní prostředky.

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.

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.

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.

Platební příkaz je pokyn poskytovateli, jímž plátce nebo příjemce žádá o provedení platební transakce.

Den valuty je okamžik, ke kterému je platební transakce evidována pro potřeby výpočtu úroku z peněžních prostředků na platebním účtu.

Jedinečný identifikátor je kombinace písmen, číslic nebo symbolů, kterými se podle určení poskytovatele identifikuje uživatel nebo jeho účet při provádění platebních transakcí.

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 instituce je právnická osoba, která je oprávněna poskytovat platební služby na základě povolení k činnosti platební instituce, které jí udělila Česká národní banka.

IBAN je mezinárodní číslo bankovního účtu pro zjednodušený platební styk v rámci členských států EU.

Informace plátcí po přijetí platebního příkazu je potvrzení podmínek bezhotovostního obchodu s cizí měnou, sjednaného mezi Platební institucí a Klientem, které Platební instituce poskytne Klientovi neprodleně po přijetí platebního příkazu. Doklad obsahuje přesné a závazné instrukce pro Klienta k převodu peněžních prostředků na úhradu platební transakce, částku platební transakce v měně použité v platebním příkazu, údaj o úplatě, kterou je plátcce povinen zaplatit poskytovateli za provedení platební transakce, a skládá-li se úplata z více samostatných položek, i rozpis těchto položek, použitý směnný kurz a částku platební transakce po směně měn a datum přijetí platebního příkazu.

Pojem **Instrukce** se pro účel tohoto dokumentu používá souhrnně pro označení informace plátcí po přijetí platebního příkazu. Doklad **Konfirmace** byl nahrazen informací plátcí po přijetí platebního příkazu.

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.

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.

Poplatek je výše úplaty za provedení platebního příkazu, kterou je Klient povinen Platební instituci uhradit. Platební instituce je povinna Klienta předem informovat o výši poplatku.

Zahraněční 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 plátcce (tj. pokud není platební účet plátcce i příjemce vedený u stejné platební instituce).

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 <http://www.cnb.cz>.

Rámcová smlouva o poskytování platebních služeb (dále jen „Smlouva“) je smlouva uzavřená mezi Platební institucí a Klientem, opravňující Platební instituci přijímat od Klienta platební příkazy v souladu s povolením České národní banky k činnosti platební instituce.

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 plátcce 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 jedenácti místný alfanumerický kód.

Objem obchodu a směnný kurz

Minimální množství prostředků, jež jsou předmětem prodeje nebo nákupu každého jednotlivého bezhotovostního obchodu s cizí měnou, činí 10 000,- CZK nebo ekvivalent této částky v cizí měně. Devizové kurzy uveřejňuje Platební instituce v pracovní dny od 9:00 do 18:00 hod. na internetové adrese <http://www.exchange.cz>. 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. Směnný kurz je vždy uveden v informaci plátcí zaslané po přijetí platebního příkazu, pokud se strany při sjednávání podmínek platební služby nedohodnou na stanovení směného kurzu v den valuty připsání peněžních prostředků plátcce na platební účet Platební instituce.

Poplatky a podmínky pro zproštění poplatků

Poplatek účtuje Platební instituce Klientovi při nižších objemech platebních transakcí na úhradu nákladů vzniklých s provedením platebního příkazu. Poplatek je rovněž účtován za některé nadstandardní služby, které si klient vyžádá společně s nebo následně po provedení platebního příkazu.

Výše poplatku je stanovena dle množství obchodovaných prostředků (u cizích měn přepočtených na ekvivalent CZK aktuálním devizovým kurzem Platební instituce platným v okamžiku sjednání platební služby) a způsobu realizace platební služby:

- **Platební služby, jejichž objem je 100 000,- CZK nebo vyšší, jsou prováděny vždy ZDARMA.**
- **Příchozí a odchozí platby v CZK nebo hotovostní vklady na korunový účet Platební instituce jsou realizovány ZDARMA bez omezení objemu.**

U platebních příkazů, jejichž objem je nižší než 100 000,- CZK, budou Klientovi účtovány poplatky:

- 100,- CZK, jestliže je účet plátce vedený v cizí měně a u stejné tuzemské banky, jako platební účet určený pro převod prostředků pro úhradu platebního příkazu,
- 100,- CZK, jestliže je účet příjemce platebního příkazu vedený v cizí měně a u stejné tuzemské banky, jako platební účet Platební instituce, ze kterého budou peněžní prostředky převáděny,
- 100,- CZK, jestliže plátce vloží peněžní prostředky na platební účet vedený v cizí měně určený pro převod prostředků pro úhradu platebního příkazu,
- 200,- CZK, jestliže plátce převede peněžní prostředky na úhradu platebního příkazu v rámci zjednodušené platby SEPA (vztahuje se i na převody EUR v rámci ČR mezi různými bankami),
- 200,- CZK, jestliže budou příjemci platebního příkazu převedeny peněžní prostředky v rámci zjednodušené platby SEPA (vztahuje se i na převody EUR v rámci ČR mezi různými bankami),
- 500,- CZK, jestliže plátce převede peněžní prostředky na úhradu platebního příkazu v režimu standardní zahraniční platby,
- 500,- CZK, jestliže budou příjemci platebního příkazu převedeny peněžní prostředky v režimu standardní zahraniční platby.

Zvláštní smluvní poplatky dle ceníku banky platebního účtu Platební instituce, ze kterého budou převedeny peněžní prostředky na úhradu platebního příkazu, budou klientovi účtovány za tyto služby:

- expresní tuzemská platba v CZK do jiné banky (prostředky Klienta musí být připsány na účet Platební instituce nejpozději do 11:30),
- potvrzení nebo swiftová zpráva k zahraniční platbě, vystavené bankou.

Platební instituce je povinná Klienta informovat při sjednání podmínek platebního příkazu o všech poplatcích, které mu budou účtovány, a jejich výši. Poplatky budou přepočteny na ekvivalent hodnoty měny, kterou plátce uhradí peněžní prostředky na úhradu platebního příkazu, aktuálním směnným kurzem a budou přičteny k částce požadované na úhradu platební služby. Informace plátcí po přijetí platebního příkazu obsahuje podrobný rozpis a výši těchto poplatků. Převedením peněžních prostředků dle Instrukcí uhradí plátce zároveň všechny účtované poplatky.

U hotovostních vkladů peněžních prostředků určených na úhradu platební služby na platební účet Platební instituce může banka plátcí účtovat standardní poplatky za hotovostní vklad dle svého platného ceníku, jestliže objem prostředků je vyšší než 500 000,- CZK nebo ekvivalent v cizí měně, vklad obsahuje větší množství mincí nebo drobných bankovek nebo obsahuje bankovky poškozené či v prekluzi.

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. Dotazy na aktuální devizové kurzy a instrukce k provedení platebního příkazu mohou být zaslány elektronickou cestou prostřednictvím e-mailu na adresu: exch@nge.cz nebo prostřednictvím webového formuláře. Pracovníci na dotazy odpovídají, ale platební příkazy přijímají výhradně telefonicky.

Platební příkaz je přijat, jakmile Klient projeví výslovný souhlas s podmínkami navrženými pracovníkem Platební instituce. Jedná se zejména o objem transakce, měny a směnný kurz, datum a předpokládaný čas převedení platebních prostředků klienta k provedení platební transakce. Průběh sjednání platebního příkazu je automaticky nahráván a klient je na tuto skutečnost upozorněn před zahájením hovoru.

Platební příkaz lze sjednat nejdéle dva 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, kdy požadovaný objem obchodovaných prostředků nepřesahuje minimální množství prostředků pro devizové obchodování stanovené Platební institucí nebo 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 by poskytnutí nebo zpřístupnění informací bylo v rozporu s jiným právním předpisem.

Bezprostředně po přijetí platebního příkazu odešle Platební instituce Klientovi informaci plátcí po přijetí platebního příkazu. Klient je povinen bezodkladně zkontrolovat obsah všech údajů platebního příkazu. V případě, že informace o přijatém platebním příkazu v jakémkoliv ohledu nezachycuje přesně podmínky sjednané 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 po přijetí platebního příkazu, jejíž jednoznačné identifikátory jsou odlišné. Neoznámí-li Klient Platební instituci jakékoli své námitky proti průběhu platebního příkazu, považuje se ve lhůtě jedné hodiny od jejího odeslání, nebo převedením prostředků Klienta k provedení platební transakce s použitím jednoznačných identifikátorů uvedených v Instrukcích, za Klientem odsouhlasený a tedy potvrzený, nestanoví-li výslovná dohoda mezi Klientem a Platební institucí lhůtu delší anebo jinou metodu odsouhlasení informace plátcí po přijetí platebního příkazu.

Sjednání 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 s výjimkou směnného kurzu, který dodatečně určí Platební instituce v okamžiku připsání peněžních prostředků na platební účet Platební instituce. Tento postup musí být vždy Klientem výslovně odsouhlasen při sjednání podmínek platební služby a v informaci plátcí po přijetí platebního příkazu bude uvedeno, že směnný kurz bude určen dle aktuálního devizového kurzu v okamžiku připsání peněžních prostředků k úhradě platebního příkazu na platební účet Platební instituce. V tomto případě nelze předem sjednat výši odchozí částky platebního příkazu, protože je závislá na směnném kurzu. Jakmile jsou peněžní prostředky k úhradě platebního příkazu připsány na platební účet Platební instituce, informuje pracovník Platební instituce klienta o aktuálním směnném kurzu a částce, kterou Platební instituce převede dle pokynů klienta. Směnný kurz je stanoven obvyklým způsobem jako pro ostatní klienty.

Vrácení neidentifikovaných peněžních prostředků

Pokud Platební instituce zjistí na svých účtech připsání peněžních prostředků určených na úhradu platebního převodu bez předchozího sjednání platebního příkazu, pokusí zjistit původ prostředků a spojit se s Klientem, případně vyčká do konce 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 po přijetí platebního příkazu. Klient je povinen v tomto případě potvrdit správnost 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 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 na platebním 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 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 platebního účtu plátce nebo vložení peněžních prostředků v hotovosti na určený platební účet Platební instituce použitím dohodnutých identifikačních znaků (variabilní a specifický symbol, příp. informace pro příjemce zahraniční platby). Klient se přitom řídí instrukcemi uvedenými v informaci plátcí po přijetí platebního příkazu, kterou obdržel od Platební instituce.

Klient je povinen uhradit platební službu v dohodnuté lhůtě a v plné výši. V případě, že je z technických či jiných důvodů nucen převod pozdržet nebo rozdělit do více plateb, musí o tom 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. Klient smí jednou platbou uhradit pouze jeden platební příkaz.

Jestliže klient neuvede správně identifikační znaky dle platné informace plátcí po přijetí platebního příkazu, 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 po přijetí platebního příkazu, jestliže vnikne 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 nejpozději do pěti minut po připsání 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 platební služby dojde k vystavení Dokladu o provedení platebního příkazu, který je odeslán Klientovi dohodnutým komunikačním kanálem (poštou nebo elektronicky).

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 po přijetí platebního příkazu a po připsání peněžních prostředků Platební instituce na účet příjemce platebního příkazu odepsaných z platebního účtu Platební instituce ve výši uvedené v informaci plátcí po přijetí platebního příkazu.

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 po přijetí platebního příkazu. Platební instituce doklad obratem odešle v elektronické podobě na e-mailovou adresu Klienta dohodnutou při sjednání podmínek platební služby nebo nejpozději následující pracovní den listovní zásilkou na korespondenční adresu Klienta.

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 platební titul pro označení účelu úhrady (*Klient označí slovy účel úhrady a uvede číselné označení platebního titulu v souladu s Opatřením České národní banky č. 36/2000 Sb., kterým se stanoví platební tituly pro označování účelu peněžních úhrad, popřípadě na vyžádání předloží Platební instituci další doklady*).

Při inkasu ze zahraničí, není-li vyznačen účel platby příkazcem, přiřadí Platební instituce číselné označení platebního titulu dle instrukcí Klienta, který je povinen na základě výzvy Platební instituci tento údaj neprodleně sdělit.

Při zadávání převodního příkazu zahraničí platby musí plátce uvést správné identifikační údaje příjemce dle zaslaných informací plátci po přijetí platebního příkazu, zejména:

Jméno příjemce platby: EXCHANGE s.r.o., Kaprova 13, Praha 1, Czech Republic
Číslo účtu příjemce: číslo účtu Platební instituce ve formátu IBAN dle Instrukcí
Banka příjemce platby: Komerční banka a.s., Na Příkopě 33, 114 07, Praha 1, Czech Republic
SWIFT kód: KOMBCZPP
Informace pro příjemce: /VS/identifikátor-Instrukce/VIP/číslo-Smlouvy
Platební titul platby: dle účelu peněžní úhrady

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

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

Po vzájemném odsouhlasení platebního příkazu a odeslání informace plátci po přijetí platebního příkazu je realizace platebního příkazu pro obě smluvní strany závazná a Platební instituce ani Klient nemohou platební příkaz zrušit ve lhůtě stanovené pro převod peněžních prostředků určených na úhradu platební transakce dle zaslané informace plátci po přijetí platebního příkazu, pokud zrušení platebního příkazu obě strany neodsouhlasí.

Pokud Klient platební prostředky určené na úhradu platební transakce nepřevede ve sjednané lhůtě na platební účet Platební instituce a nedohodne se s Platební institucí na náhradním termínu nebo řešení, má Platební instituce právo zrušit platební příkaz. Zrušením platebního příkazu z důvodu nesplnění závazku Klienta je bezúplatné a Klient ani Platební instituce nemohou nárokovat způsobenou škodu. Zrušením platebního příkazu z důvodu nesplnění závazku Klienta hodnotí Platební instituce jako vážné porušení podmínek Smlouvy a může přistoupit k vypovězení Smlouvy v souladu s podmínkami pro vypovězení Smlouvy, s dvouměsíční výpovědní lhůtou.

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.

Pravidla pro vyřizování stížností a reklamací

Každý klient Platební instituce má právo vyjádřit svou nespokojenost s poskytovanými platebními službami, směnárenskými službami či chováním zaměstnanců Společnosti, a to formou reklamací nebo stížností.

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.

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 dohodnutým komunikačním kanálem.

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 <http://www.exchange.cz>.

Závěrečná ustanovení

Klient může Smlouvu kdykoliv vypovědět jednostranně, s okamžitou platností a bez udání důvodu. Vypovězení smlouvy je bezúplatné. Vypovězení Smlouvy nezbavuje smluvní strany povinnosti vypořádat závazky vzniklé v době smluvního vztahu. Platební instituce může Smlouvu vypovědět s dvouměsíční lhůtou, přičemž je povinna klienta písemně informovat.

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.

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

Tyto Podmínky vstupují v platnost dnem 20. 4. 2011 a nahrazují předchozí Všeobecné obchodní podmínky EXCHANGE s.r.o. pro devizové obchodování s cizí měnou v plném rozsahu.