

FIESTA INTERNATIONAL spol. s r.o.

Obchodní podmínky pro poskytování platebních služeb (úplné znění účinné od 01.01.2019)

1. Základní ustanovení

Společnost FIESTA INTERNATIONAL spol. s r.o. se sídlem Praha 5, Volutova 2523, PSČ 155 00, IČ: 25647199 (dále jen „**Společnost**“), zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp.zn. C 57824, vydává podle ustanovení § 1751 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, v platném znění (dále jen „**ZoPS**“) tyto Obchodní podmínky Společnosti (dále jen „**OP**“), které stanovují podmínky pro poskytování platebních služeb Společnosti.

Společnost je držitelem povolení poskytovatele platebních služeb malého rozsahu vydaného Českou národní bankou. Společnost je zapsána v registru vedeném Českou národní bankou, www.cnb.cz, a je oprávněna poskytovat platební služby dle § 3 odst. 1 písm. f) ZoPS.

OP se vztahují na všechny smluvní vztahy mezi Společností a Klientem, jemuž Společnost poskytuje platební služby ve smyslu ZoPS, včetně osob jednajících jménem Klienta nebo na jeho účet. OP jsou nedílnou součástí každé Rámcové smlouvy uzavřené mezi Společností a Klientem a určují část jejího obsahu, není-li stanoveno v příslušné smlouvě jinak.

Klient prohlašuje, že byl Společností před poskytnutím služeb seznámen s obsahem Rámcové smlouvy a OP, údaji o Společnosti, základními informacemi o poskytovaných službách, případně s dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování služeb (dále též „**důležité informace**“).

Klient souhlasí s tím, že o každé podstatné změně důležitých informací, případně o dalších změnách bude informován ve lhůtách stanovených ZoPS zejména prostřednictvím internetových stránek Společnosti. Klient prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na internetových stránkách Společnosti seznámit před každým poskytnutím služby.

2. Platební služby

Platební služby ve smyslu ZoPS poskytuje Společnost na základě smluv o platebních službách, tj. rámcových smluv, Transakčních smluv, příp. dalších smluv a OP (dále také jen jako „**Smlouva**“), jejichž obsahem je poskytování platebních služeb. Rámcové smlouvy jsou uzavírány na dobu neurčitou, v českém jazyce, není-li mezi Společností a Klientem dohodnuto jinak. Veškerá komunikace ohledně poskytovaných služeb bude probíhat rovněž v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.

Klient a Společnost sjednali mezi sebou jako běžný způsob komunikace a běžný způsob předávání informací v souvislosti se Smlouvou e-mailovou korespondenci. E-mailová korespondence bude ze strany Společnosti odesílána na e-mailovou adresu poskytnutou Klientem.

3. Identifikační a další údaje Klienta

Společnost je povinna při poskytování služeb identifikovat Klienta a osobu jednající jeho jménem nebo na jeho účet a v případě právnické osoby identifikovat zastupujícího člena statutárního orgánu, případně zmocněnce, a provést kontrolu klienta. Identifikaci a kontrolu klienta provádí v souladu s právními předpisy a v jimi stanoveném rozsahu.

V případě, že Klient (nebo osoby jednající jeho jménem nebo na jeho účet) odmítne podrobit se identifikaci, nebude Smlouva uzavřena. Společnost je oprávněna kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Klientem vyžadovat doplnění identifikačních údajů Klienta, předložení dokladů nebo informací od Klienta, zejména údaje o původu peněžních prostředků Klienta. Společnost je oprávněna pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů předložených Klientem.

Společnost je oprávněna neprovést platební službu požadovanou Klientem, u něhož existuje riziko legalizace výnosů z trestné činnosti nebo financování terorismu či existuje podezření, že obchod Klienta je předmětem mezinárodních sankcí ve smyslu právních předpisů o provádění mezinárodních sankcí, resp. neprovést obchod Klienta, o kterém se odůvodněně domnívá, že není v souladu s právními předpisy.

4. Náležitosti při uzavírání Smlouvy

Při uzavírání Smlouvy se Společností Klient předkládá následující doklady:

- a) Klient - fyzická osoba – průkaz totožnosti, popř. další doklady dle požadavku Společnosti pokud se jedná o cizozemce,
- b) Klient - fyzická osoba podnikatel – doklad o oprávnění k podnikání a průkaz totožnosti,
- c) Klient - právnická osoba – originál nebo ověřenou kopii dokladů osvědčujících vznik, resp. existenci právnické osoby, doložení ovládající osoby a skutečného majitele právnické osoby nebo vyplněné Prohlášení o skutečném majiteli právnické osoby v případě, že skutečný majitel právnické osoby není zřejmý z předložených dokladů, aktuální doklad o způsobu jednání statutárního orgánu a další doklad (doklady) dle požadavku Společnosti; fyzická osoba jednající jménem právnické osoby je povinna předložit doklady podle písm. a).

Společnost je oprávněna vyžadovat další doklady pro vybrané typy poskytovaných služeb.

5. Pověřené osoby Klienta

Sjednávat jménem Klienta platební transakce a dávat platební příkazy k provedení platebních transakcí mohou pouze osoby, které k tomu Klient zmocnil (dále jen „**pověřené osoby**“ nebo „**oprávněné osoby**“). Oprávněné osoby uvedené v Rámcové smlouvě jsou oprávněny jménem Klienta a na jeho účet přijímat služby a autorizovat pokyny a platební příkazy. Takové osoby však nejsou oprávněny měnit, doplňovat či rušit Rámcovou smlouvu, pokud k tomu nejsou oprávněny na základě zvláštní plné moci udělené Klientem

Součástí každé Smlouvy je seznam pověřených osob, v němž jsou uvedeny jejich vzory podpisů, dle nichž je ověřována autorizace písemných platebních příkazů a hotovostních výplat. Nový podpisový vzor lze použít pro ověření autorizace písemných platebních příkazů a hotovostní výplaty od následujícího pracovního dne po jeho vyhotovení ve Společnosti.

Klient a pověřené osoby zodpovídají za aktuálnost, správnost a úplnost svých údajů předávaných Společnosti. Společnost je oprávněna vyžadovat úřední ověření podpisu na všech písemných právních úkonech Klienta, které Klient nepodepisuje před zaměstnancem Společnosti.

6. Oznamovací povinnosti Klienta

Klient je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit Společnosti všechny změny údajů, včetně kontaktních, které mohou mít vliv na plnění povinností dle Smlouvy, a změnu údajů doložit platným průkazem totožnosti, popř. jiným dokumentem, ze kterého je změna zřejmá v souladu s právními předpisy. Klient je povinen na výzvu Společnosti kdykoli v průběhu trvání smluvního vztahu doplnit své identifikační údaje, identifikační údaje pověřených osob a v případě právnické osoby i ovládající osoby a každého skutečného majitele právnické osoby. Neoznámení těchto změn a údajů či nedoplnění identifikačních údajů je porušením podmínek Smlouvy ze strany Klienta.

7. Platební transakce

Společnost provádí pouze autorizované platební transakce. Platební transakce je autorizována, jestliže k ní dal Klient souhlas.

Klient dává souhlas s provedením platební transakce telefonicky nebo jiným způsobem podle Smlouvy. Udělením souhlasu Klienta s provedením platební transakce (resp. autorizací platební transakce) je Platební transakce sjednána.

Klient svým souhlasem zároveň stvrzuje, že se před autorizací platební transakce seznámil s příslušnými informacemi k této platební transakci.

Postup pro uzavření Transakční smlouvy

- a) Postup pro telefonické sjednání obchodu (zadání platebního příkazu)
 - i) Klient Společnosti zavolá a sdělí Základní měnu a Výplatní měnu,
 - ii) Klient sdělí požadovanou Částku Základní měny nebo Částku Výplatní měny,
 - iii) Společnost nabídne Klientovi směnný kurz,
 - iv) Klient nabízený kurz přijme nebo odmítne,
 - v) pokud Klient kurz přijme, je obchod sjednán a platební příkaz zadán; přijetím kurzu je autorizován platební příkaz a odsouhlaseny podmínky platební transakce.

Konverzní/směnné operace jedné měny do jiné měny provádí Společnost smluvním kurzem.

- b) V případě platební transakce s konverzí, u které není možné garantovat lhůtu předání peněžních prostředků Společnosti, bude směnný kurz stanoven dodatečně v okamžiku připsání peněžních prostředků na platební účet Společnosti. V tomto případě není možné sjednat předem výši částky výplaty. Neprodleně po připsání peněžních prostředků určených k provedení platební transakce na platební účet Společnosti, kontaktuje Společnost Klienta za účelem dohodnutí směnného kurzu.
- c) Po vyjádření souhlasu Klienta s podmínkami Platební transakce zašle Klient Společnosti případně další nezbytné pokyny podle Rámcové smlouvy.
- d) Transakční smlouva se považuje za uzavřenou a závaznou pro obě Smluvní strany okamžikem telefonického sjednání podmínek Platební transakce podle písm. a). Avízo je pouze potvrzení o vzniku smluvního vztahu z Transakční smlouvy.

V případě platby ze zahraničí na bankovní účet Společnosti zašle Klient Společnosti pokyny také písemně nebo e-mailem, následně po obdržení této informace Společnost sdělí Klientovi bankovní účet, na který mají být peněžní prostředky zaslány.

Po telefonickém sjednání podmínek Platební transakce zašle Společnost Klientovi Avízo prostřednictvím elektronické pošty na jeden z kontaktních údajů Klienta, případně pověřených osob, uvedených v Rámcové smlouvě. Klient je povinen bezodkladně zkontrolovat všechny údaje platebního příkazu (Avízo). Pokud podmínky uvedené v Avízu neodpovídají sjednané Platební transakci, je Klient povinen neprodleně sdělit tuto skutečnost Společnosti. Nové Avízo obsahující informace plátcí po přijetí platebního příkazu zašle Společnost Klientovi bezprostředně po opravě platebního příkazu. V případě, že Klient neoznámí Společnosti telefonicky své námitky ohledně obsahu Avíza, považuje se ve lhůtě **30 (třiceti) minut** od odeslání Avíza za odsouhlasený, není-li mezi Společností a Klientem dohodnuto jinak.

Klient je povinen poukázat peněžní prostředky na úhradu svého závazku v české nebo cizí měně na účet určený Společností v Avízu neprodleně po jeho obdržení. Klient je dále povinen identifikovat tuto transakci variabilním příp. i specifickým symbolem, uvedenými v avízu. Pokud Klient nepoukáže peněžní prostředky na provedení platební transakce, není Společnost povinna tuto transakci dále provést (realizovat), a do splnění závazku Klienta není Společnost v prodlení.

Pokud v případě Platební transakce s konverzí nebudou peněžní prostředky předány Společnosti v dohodnutém termínu a nedohodnou-li se Společnost a Klient na nových podmínkách, je Společnost oprávněna požadovat po Klientovi úhradu smluvní pokuty ve výši 1% z částky sjednané Platební transakce a vzniklé škody, zejména úhradu nákladů spojených s příslušnou Platební transakcí, např. bankovní poplatky. Smluvní pokuta je splatná v den vypořádání Platební transakce. Společnost je oprávněna jednostranně započíst pohledávku z této smluvní pokuty oproti jakékoliv splatné či nesplacené pohledávce Klienta za Společnosti.

Platební transakce bude vypořádána bez zbytečného odkladu po obdržení peněžních prostředků určených k provedení obchodu od Klienta na samostatný účet Společnosti. Klient se zavazuje k úhradě celého svého závazku z obchodu nejpozději následující pracovní den (**D+1**) po uzavření obchodu. Nesplnění tohoto závazku Klientem zakládá právo Společnosti odstoupit od Transakční smlouvy a případně mu vyúčtovat vzniklou škodu a smluvní pokutu. Poté, co Klient uhradí svůj závazek z obchodu vůči Společnosti, tj. peněžní prostředky Klienta určené k finančnímu krytí obchodu jsou připsány na samostatný účet Společnosti, je Společnost povinna zadat pokyn své bance k provedení příslušné transakce, a to bez zbytečného odkladu tak, aby byl proveden ve lhůtách stanovených ZoPS.

Platební příkazy přijímá Společnost telefonicky a pouze v pracovní dny v době od **09:30 do 16:00** hodin. Okamžik blízko konce provozní doby ve smyslu § 158 ZoPS je Společností stanoven na **15:00 hod.**

Odvolení platebního příkazu z podnětu Klienta musí být Společnosti předáno telefonicky na telefonním čísle **+420778082255**. Odvolání nelze provést po přijetí platebního příkazu.

Při telefonické komunikaci s Klientem je Společnost oprávněna požadovat, aby se Klient identifikoval smluveným heslem, případně za pomoci technických identifikačních prostředků.

Společnost provede platební transakci, jsou-li současně splněny následující podmínky:

- a. platební transakce je autorizována v souladu s OP a podmínkami Smlouvy, a
- b. platební příkaz je předán ve lhůtě stanovené Společností, a
- c. peněžní prostředky k provedení platební transakce jsou předány v dohodnuté výši včetně příslušných poplatků, a ve lhůtě stanovené Společností, a
- d. jsou-li splněny další podmínky stanovené právními předpisy.

Za úplnost, věcnou správnost a pravdivost všech údajů uvedených na platebním příkazu je odpovědný Klient.

Společnost je oprávněna odmítnout provedení platebních příkazů, které:

- a. nejsou v souladu s podmínkami Smlouvy či těchto OP a/nebo
- b. nesplňují jiné podmínky stanovené pro jejich provedení (v tomto případě Společnost neodpovídá za škody vzniklé jejich neprovedením, informaci o neprovedení platebních příkazů Společnost Klientovi zpřístupní dohodnutým způsobem) a/nebo

Společnost je oprávněna odmítnout sjednání platební transakce, pokud požadovaná částka této transakce je nižší než **1.000 EUR**.

Informační povinnost o platebních transakcích vyplývající z ustanovení § 146 a § 147 ZoPS plní Společnost vůči Klientům prostřednictvím e-mailových zpráv zasílaných Klientům na e-mailové adresy v evidenci Společnosti. Informace o vypořádání Platebních transakcí jsou zasílány ve lhůtě nejpozději do 15. dne následujícího kalendářního měsíce, v němž byly vypořádány.

Společnost přijímá a vyplácí hotovost ve svých provozovnách v českých korunách a ve vybraných cizích měnách uvedených v kurzovním lístku Společnosti.

8. Práva a povinnosti

S peněžními prostředky předanými Klientem k provedení Platebních transakcí není Společnost oprávněna nakládat jinak než k poskytování platebních služeb dle Rámcové smlouvy.

Společnost je povinna informovat Klienta o neprovedené Platební transakci a vypořádat s Klientem závazky vzniklé z této neprovedené Platební transakce.

Společnost není povinna přijmout dokument, o jehož pravosti, úplnosti či správnosti má pochybnosti a který považuje za nezbytný k řádnému provedení požadované služby, a je v takovém případě oprávněna žádat Klienta o poskytnutí dalších informací a dokladů, které považuje za potřebné pro prokázání pravosti, úplnosti či správnosti předmětné informace či dokumentu.

Společnost provede jen takové platební příkazy, pokyny a požadavky Klienta, které jsou úplné, správné, určité, srozumitelné a učiněné v souladu se Smlouvou, OP, ZoPS a dalšími právními předpisy.

Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Společnosti převést, postoupit, zastavit nebo jinak zatížit jakákoli práva nebo závazky vyplývající pro něj z Rámcové smlouvy.

Společnost je povinna zajistit ochranu údajů nutných k provedení Platebních transakcí dle Rámcové smlouvy, a všech dalších údajů, které získá v souvislosti s Rámcovou smlouvou, tak, aby nedošlo k zneužití těchto údajů třetí osobou.

Společnost je oprávněna uplatnit k finančním prostředkům Klienta zadržovací právo pro účely zajištění úhrady své splatné pohledávky nebo splnění jiné povinnosti dle Smlouvy, OP či právního předpisu. Pokud bude Klient v prodlení se splněním jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči Společnosti, je Společnost oprávněna provést inkaso (zápočet) příslušné částky.

9. Změny OP

Společnost je oprávněna OP jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb apod. Společnost v takovém případě Klienta upozorní na změnu OP na internetových stránkách Společnosti a současně zašle nové znění OP na e-mail Klienta, který Klient Společnosti sdělí, a uveřejní změnu v provozovnách Společnosti v předstihu alespoň 2 měsíce před nabytím účinnosti. Za změnu se nepovažuje oprava chyb. Klient se zavazuje s novým zněním OP seznámit. Pokud Klient písemně nesdělí Společnosti svůj nesouhlas s navrhovanými změnami OP nejpozději den před účinností navrhované změny, pak platí, že takto oznámené změny jsou pro Klienta závazné ode dne účinnosti změny. Pokud Klient odmítne návrh Společnosti na změnu OP, má právo přede dnem, kdy mají OP nabytí účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu. Vypovědí se Smlouva ruší.

10. Vysvětlení pojmů

Platební transakce - převod peněžních prostředků, který se uskutečňuje bezhotovostním převodem peněžních prostředků z platebního účtu Společnosti nebo na platební účet Společnosti, při němž může docházet k nákupu nebo prodeji peněžních prostředků v české nebo cizí měně za peněžní prostředky v jiné měně.

Transakční smlouva - smlouva, která upravuje podmínky Platební transakce a navazuje na tuto Rámcovou smlouvu.

Základní měna - měna sjednaná mezi Smluvními stranami, v níž je denominována částka předávaná Společnosti k provedení Platební transakce na základě Transakční smlouvy.

Částka Základní měny - množství Základní měny předávané Společnosti k provedení Platební transakce na základě Transakční smlouvy.

Výplatní měna - výplatní měna sjednaná mezi Smluvními stranami, v níž je denominována částka vyplacená na základě Transakční smlouvy.

Částka Výplatní měny - množství Výplatní měny, které Společnost vyplácí na základě Transakční smlouvy.

Den obchodu - den, ve kterém je **Platební transakce** sjednána mezi Smluvními stranami.

Den vypořádání - den sjednaný mezi Smluvními stranami pro vypořádání příslušné Platební transakce.

Avízo - potvrzení o podmínkách sjednané Platební transakce, které Společnost zasláá Klientovi.

Konverze - převod peněžních prostředků, při němž dochází k nákupu nebo prodeji peněžních prostředků v české nebo cizí měně (Základní měna) za peněžní prostředky v jiné měně (Výplatní měna), uskutečňovaný bezhotovostním převodem peněžních prostředků z platebního účtu Společnosti nebo na platební účet Společnosti.

Minimální částka - nejnižší možná **Částka Základní měny**, kterou stanovuje Společnost.

Klient je právnická nebo fyzická osoba, již Společnost poskytuje služby, včetně osob jednajících jménem této osoby nebo na její účet (pověřených osob).

Okamžikem přijetí platebního příkazu ve smyslu § 158 ZoPS je okamžik, kdy Společnost obdrží platební příkaz od Klienta a zároveň jsou převedeny prostředky určené k provedení platební transakce.

Plátce - osoba, která dává k dispozici peněžní prostředky k provedení platební transakce.

Příjemce - osoba, již mají být podle platebního příkazu peněžní prostředky dány k dispozici.

Smlouvou se mimo jiné rozumí:

- a) **Rámcová smlouva** – smlouva, na jejímž základě se Společnost zavazuje Klientovi provádět pro něho platební transakce ve smlouvě jednotlivě neurčené,
- b) **Transakční smlouva** - smlouva, na jejímž základě se Společnost zavazuje Klientovi provést pro něho jednotlivou platební transakci neupravenou rámcovou smlouvou,
- c) **OP**.

Avízo je potvrzení o podmínkách platební transakce sjednaných mezi Společností a Klientem obsahující informace plátci po přijetí platebního příkazu.

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

Platební titul je číselný kód devizové platby nebo platby v CZK mezi tuzemskými a zahraničními subjekty, který popisuje účel devizové platby a platby v CZK ve vztahu k zahraničí. Aktuální seznam platebních titulů je v číselníku **BA0030** České národní banky, který je k dispozici na internetové adrese <http://www.cnb.cz>.

SEPA platby jsou zjednodušené platby mezi členskými státy EU. Podmínkou pro realizaci zjednodušené platby v rámci SEPA je úhrada v EUR, číslo účtu příjemce ve tvaru IBAN a uvedení SWIFT kódu banky příjemce.

SWIFT (nebo též **BIC**) kód, který slouží k identifikaci banky v mezinárodním styku.

11. Odpovědnost a další informace

Společnost odpovídá za škodu, kterou Klientovi prokazatelně způsobila porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, těchto OP a právních předpisů.

V případě nesprávného provedení platební transakce Klienta z viny Společnosti je Společnost povinna uvést stav platebního účtu Klienta do stavu před vzniklou chybou.

Společnost neodpovídá za škodu vzniklou Klientovi nebo jiným osobám v důsledku porušení povinností, které má Klient podle Smlouvy nebo na základě právních předpisů či z jiného důvodu, zaviněním jiné osoby, v důsledku okolností vylučujících odpovědnost Společnosti nebo nacházejících se mimo jeho kontrolu.

Společnost neodpovídá za škodu vzniklou Klientovi nebo jiným osobám v důsledku nepřijetí platebního příkazu nebo nemožnosti provedení nebo realizace platebního příkazu z důvodů (a) uvedených v těchto OP, (b) chybných, neúplných nebo nepravdivých údajů v příkazu, (c) chybných údajů, které Klient uvede při komunikaci se Společností, (d) jednání oprávněné osoby, které je v rozporu s pokynem (zájmy) Klienta, Smlouvou, OP nebo právními či jinými předpisy.

Společnost neodpovídá za jakoukoliv škodu či jakoukoliv jinou újmu, která může Klientovi či třetím osobám vzniknout z jakéhokoliv z následujících důvodů:

- a) závady nebo nedostatky softwarového (SW), hardwarového (HW) nebo systémového vybavení Klienta, popřípadě třetích osob, které Klient používá ke komunikaci se Společností,
- b) selhání, přerušení nebo nedostupnost jakéhokoliv komunikačního kanálu mezi Klientem a Společností,
- c) neautorizovaný vstup, zneužití, ztráta dat nebo manipulace s daty při přenosu dat či jiné komunikaci na straně Klienta,
- d) poruchy způsobené počítačovými viry na straně Klienta,
- e) neoprávněné zásahy třetích osob do SW nebo HW systémů jakož i do přenosu dat či jiné komunikace mezi Klientem a Společností,
- f) chybné zadání přístupových hesel (personalizovaných ochranných prvků) nebo jejich zneužití třetími osobami,
- g) nepřijetí nebo neprovedení příkazu z důvodů uvedených v těchto OP,
- h) nemožnosti realizovat příkaz z důvodů ležících mimo Společnost.

Aktuální informace o vývoji kurzů některých měn jsou k dispozici na internetových stránkách. Přesto, že informace na internetových stránkách pocházejí z důvěryhodných zdrojů, Společnost i při vynaložení patřičné péče neodpovídá za dostupnost či správnost informací, které jsou uvedeny na internetových stránkách nebo jsou z internetových stránek dostupné.

Klient je povinen zajistit dostatečnou ochranu osobních bezpečnostních prvků nutných k provedení platebních transakcí dle Smlouvy tak, aby nedošlo k zneužití těchto údajů třetí osobou, zejména tyto nesdělovat třetím osobám a uchovávat je na bezpečném a třetím osobám nepřístupném místě. Klient je povinen oznámit zcizení přístupových oprávnění umožňujících provádění obchodů prostřednictvím Společnosti nebo provedení případných neautorizovaných transakcí Společnosti neprodleně po takovém zjištění. Informace lze oznámit na telefonní číslo **+420778082255**; v případě, že je oznámení prováděno v pracovní době, lze použít i e-mail **info@nekazanka-exchange.cz**. Klient nese plnou odpovědnost za jejich případné zneužití, a to do momentu, kdy Společnosti nahlásí jejich ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití třetími osobami. Společnost zablokuje profil Klienta, jakmile mu bude Klientem nahlášena ztráta, odcizení, zneužití či podezření na neautorizované použití. Od momentu nahlášení ztráty, odcizení, zneužití či neautorizovaného použití přístupových oprávnění za jejich zneužití ručí Společnost.

Klient nese ztrátu vzniklou z neautorizovaných platebních transakcí: 1) do částky odpovídající 50 eurům, pokud tato ztráta byla způsobena použitím ztraceného nebo odcizeného platebního prostředku nebo zneužitím platebního prostředku či jeho neoprávněným použitím; 2) v plném rozsahu, pokud tuto ztrátu způsobil svým podvodným jednáním nebo tím, že úmyslně nebo z hrubé nedbalosti porušil některou ze svých povinností stanovených v § 165 ZoPS. Ustanovení předchozí věty bod 1 se nepoužije, pokud Klient nejednal podvodně a ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo ztráta, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku bylo způsobeno jednáním Společnosti. Ustanovení první věty se dále nepoužije, pokud klient nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co Klient ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku oznámil, nebo Společnost nezajistila, aby Klientovi byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku, nebo Společnost porušila povinnost požadovat silné ověření Klienta.

Společnost informuje Klienta v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku prostřednictvím emailové komunikace nebo zveřejněním informace na internetových stránkách.

Ochrana peněžních prostředků svěřených Společnosti: Peněžní prostředky, které jsou Společnosti svěřeny k provedení platební transakce, jsou drženy odděleně od vlastních peněžních prostředků Společnosti a od peněžních prostředků jiných osob s výjimkou peněžních prostředků Klientů. Peněžní prostředky Klientů jsou drženy na samostatných bankovních účtech u českých bank. Peněžní prostředky Klientů nejsou součástí majetkové podstaty Společnosti v úpadku. Bylo-li by vydáno rozhodnutí o úpadku Společnosti, je zvláštní insolvenční správce povinen vydat peněžní prostředky, které byly Společnosti svěřeny za účelem provedení platební transakce, Klientům.

Ochrana Klientského majetku pro případ úpadku banky vedoucí samostatný účet Společnosti. Peněžní prostředky Klientů evidované na samostatném účtu Společnosti představují dle § 41f zákona č. 21/1992 Sb., o bankách pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. Společnost splnila svou zákonnou povinnost dle § 41f odst. 2 zákona o bankách a bankám, kde má vedeny samostatné platební účty, písemně oznámila, že na samostatných účtech jsou evidovány peněžní prostředky představující pohledávku více osob. V případě úpadku banky se náhrada za pohledávku z vkladu se zvláštním režimem poskytne Klientům Společnosti ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by každý z Klientů měl peněžní prostředky evidované na vlastním účtu. Každý Klient Společnosti tak v případě úpadku banky,

kde je veden samostatný účet Společnosti, obdrží plnění z Fondu pojištění vkladů ve výši finančních prostředků evidovaných na samostatném platebním účtu, maximálně však do částky 100.000 EUR.

Jestliže Společnost nezúčtovala částku platební transakce v české měně nebo nepoužila bankovní spojení v souladu s příkazem Klienta a způsobila tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět Společnosti, která nesprávně provedení platební transakce způsobila, odeslat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji Společnosti k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se ZoPS, a dále je banka oprávněna uvést účet neoprávněného příjemce do stavu, v němž by byl, kdyby k nesprávnému provedení platební transakce nedošlo („opravné zúčtování“). Podnět lze podat bance do 3 měsíců ode dne vzniku chyby, která k nesprávnému provedení platební transakce vedla.

Požadavek Klienta o případném vrácení částky autorizované platební transakce z podnětu Klienta se řídí §176 ZoPS. Klient je povinen neprodleně informovat Společnost o veškerých případech, kdy došlo k odcizení, zneužití, ztrátě nebo neoprávněnému použití údajů a osobních bezpečnostních prvků (heslo apod.). Informace lze oznámit na telefonní číslo **+420778082255**, v případě, že je oznámení prováděno v pracovní době, lze použít i e-mail **info@nekazanka-exchange.cz**.

Způsobem a ve lhůtě dle předchozího odstavce je Klient povinen oznámit Společnosti také neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci. Právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce může Klient uplatnit u soudu, oznámí-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci Společnosti bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dověděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu Klienta.

Klient bere na vědomí, že v případě elektronické komunikace, zejména prostřednictvím telefonů, faxu, elektronické pošty nebo internetu může dojít ke ztrátě, zničení, neúplnému nebo opožděnému doručení, neoprávněnému získání, použití nebo zneužití přenášených dat. Společnost a Klient jsou proto povinni vždy postupovat tak, aby tato rizika byla pokud možno v co největší míře omezena.

V případě poruchy komunikačních zařízení používaného Společností bude o této skutečnosti Klient informován prostřednictvím internetových stránek před zadáním platebního příkazu k provedení služby.

12. Reklamacce a stížnosti

V případě, kdy je Klient přesvědčen o tom, že Společnosti nespĺnila řádně své závazky vyplývající ze Smlouvy, je oprávněn uplatnit u Společnosti reklamaci/stížnost. Reklamaci/stížnost je Klient povinen uplatnit dříve, než podnikne jakékoliv další operace v rámci služeb, jež jsou předmětem reklamacce/stížnosti. Reklamace/stížnost musí mít písemnou podobu a musí obsahovat podpis a identifikační údaje Klienta alespoň v rozsahu jména, příjmení, bydliště a kontaktní adresy u fyzických osob a názvu, IČ, sídla, kontaktní adresy a jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem společnosti u právnických osob. Aby mohla být reklamace/stížnost řádně a včas vyřízena, musí z ní vyplývat, co je jejím předmětem (např. druh a číslo obchodu, jednání konkrétního zaměstnance apod.). Reklamaci/stížnost Klient doručí Společnosti bez zbytečného odkladu písemnou formou na adresu sídla Společnosti nebo na e-mailovou adresu **info@nekazanka-exchange.cz**. Společnost na požádání vystaví Klientovi potvrzení o převzetí reklamacce/stížnosti.

Klient je povinen poskytnout Společnosti při vyřizování reklamacce potřebnou součinnost. Společnost je povinna vyřídit reklamaci/stížnost Klienta do **15** pracovních dnů ode dne jejího doručení. Pokud Společnosti brání překážka nezávislá na její vůli odpovědět na stížnost/reklamaci do **15** pracovních dnů, informuje Klienta o překážce, a vyřídit stížnost/reklamaci nejpozději do **35** pracovních dnů. Společnost je povinna v této lhůtě odeslat Klientovi písemné stanovisko o způsobu jejího vyřízení. Společnost vede seznam reklamací/stížností, jehož vedením je pověřen jednatel.

Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování služeb na orgán dohledu Společnosti, Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, www.cnb.cz.

Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování platebních služeb na finančního arbitra, se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha 1, www.finarbitr.cz, který je oprávněn k mimosoudnímu řešení sporů Smluvních stran týkajících se platebních služeb.

13. Informace ke smlouvám o finančních službách uzavíraným na dálku se spotřebiteli

Ustanovení tohoto článku se použijí pouze v případě, pokud je Klient spotřebitelem podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).

Pokud Společnost s Klientem spotřebitelem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti zástupce Společnosti a Klienta, je Společnost povinna dodržovat povinnosti dle § 1841 a násl. OZ.

Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání budou použity jen tehdy, jestliže Klient jejich použití neodmítá. Za prostředky komunikace na dálku jsou považovány zejména internet (webové stránky), emailové zprávy, datová schránka a listovní poštovní přeprava.

Od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku má Klient právo odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření smlouvy, nebo ode dne, kdy mu byly předány informace podle OZ, nastal-li tento den po uzavření smlouvy. Pokud Společnost poskytla Klientovi klamavé sdělení, má Klient právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět mohl.

Klient nemá právo na odstoupení od poskytnutých finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které Společnost nemůže ovlivnit, jako jsou služby vztahující se k investičním nástrojům a devizovým hodnotám. Právo na odstoupení Klient nemá dále u smluv, u nichž bylo zcela splněno oběma Smluvními stranami na žádost Klienta (pokyn) před výkonem Klientova práva na odstoupení.

Klient vykoná své právo na odstoupení oznámením zaslaným prokazatelným způsobem na adresu sídla Společnosti nebo na adresu, která mu byla v komunikaci se Společností sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo písemně

oznámení Klienta odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li Klient od smlouvy o finančních službách uzavírané na dálku, může po něm Společnost požadovat zaplacení ceny pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu (poměrná část). Společnost však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájila plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu Klienta nebo pokud Klienta neinformoval o ceně podle předchozí věty.

Použití prostředků komunikace na dálku nemá vliv na výši konečné ceny služeb. Před uzavřením smlouvy o finančních službách se nevyžaduje složení zálohy.

Smlouva se Společností může být ukončena dohodou, nebo výpovědí kterékoliv Smluvní strany dle těchto podmínek či Smlouvy, není-li individuálně se Klientem dohodnuto jinak.

Klient má právo kdykoli za trvání smluvního vztahu dostat jakoukoliv vyžádanou část smluvní dokumentace či jiných dokumentů, a to v elektronické nebo listinné podobě. Klient má právo změnit způsob komunikace na dálku, pokud to neodporuje povaze poskytovaných služeb a uzavřené Smlouvě.

14. Závěrečná ustanovení

Smlouva o finančních službách a případné spory z ní se řídí českým právem. K řešení případných sporů jsou oprávněny české okresní či krajské soudy místně příslušné dle bydliště/sídla žalovaného.

Podpisem Smlouvy Klient prohlašuje, že mu Společnost předala znění Smlouvy a OP s dostatečným předstihem před podpisem Smlouvy, čímž byla splněna povinnost poskytnout Klientovi informace dle § 132 a násl. ZoPS a další zákonem stanovené předmluvní informace.

Klient je oprávněn získat od Společnosti na základě písemné žádosti obsah Rámcové smlouvy, informace o aktuálních kurzech, informace k provedení platebního příkazu a další informace uvedené v ZoPS. Žádosti o poskytnutí informací mohou být Klienty zasílány prostřednictvím e-mailu na: **info@nekazanka-exchange.cz**. Společnost po přijetí žádosti odešle na emailovou adresu Klienta bez zbytečného odkladu kopii Smlouvy a OP, případně další Klientem vyžádané informace.

Toto úplné znění obchodních podmínek bylo přijato dne **31.10.2018** a nabývá účinnosti od **01.01.2019**.