

Obchodní podmínky pro směnářské obchody FORTISSIMO, spol. s r.o.

I. Obecná ustanovení

1. Tyto obchodní podmínky pro směnářské obchody vydala (dále jen „**Podmínky**“) společnost FORTISSIMO, spol. s r.o., IČO: 633 21 521, se sídlem Husova 282, Staré Město, 739 61 Třinec (dále jen „**Společnost**“) za účelem specifikace práv a povinností smluvních stran při provádění směnářských obchodů. Tyto obchodní podmínky upřesňují také postup při poskytování hotovostní platební služby Složenárna.
2. Podmínky jsou vyvěšeny v každé směnářské provozovně Společnosti (dále jen „**provozovna**“) nebo na internetových stránkách Společnosti <http://www.devizy.cz> (dále jen „**Internetové stránky**“), kde se s nimi může klient bez omezení seznámit. Na vyžádání budou klientovi Podmínky v jednom vyhotovení předány v listinné podobě.
3. Podmínky jsou nedílnou součástí každé smlouvy o směnářském obchodu. Objednávkou směnářských služeb klient potvrzuje, že se s Podmínkami seznámil, že jim rozumí a že s nimi souhlasí.

II. Směnný kurz

1. Aktuální informace o směnných kurzech některých měn (dále jen „**aktuální kurzovní lístek**“) je k dispozici na kurzovní tabuli v každé směnářské provozovně Společnosti nebo na Internetových stránkách <http://www.devizy.cz/kurzovni-listek-valuty>. Přesto, že informace na Internetových stránkách pocházejí z důvěryhodných zdrojů, Společnost i při vynaložení patřičné péče neodpovídá za dostupnost a přesnost informací.
2. Společnost není povinna provádět směnářské obchody za užití jiného kurzu než uveřejněného v aktuálním kurzovním lístku uveřejněném na provozovně.
3. Nabídka směnného kurzu je platná v okamžiku vyvěšení na kurzovní tabuli/uveřejnění na internetových stránkách. Není-li klientem akceptována, nabídka pozbývá platnosti.
4. Společnost je povinna vydat klientovi doklad o provedení směnářského obchodu.

III. Některé podmínky nákupu valut

1. Společnost provádí směnu – nákup mincí pouze níže uvedených měn a hodnot:
5 PLN, 2 PLN, 1 PLN, 2 EUR, 1 EUR.
2. Společnost neprovádí nákup poškozených, prekluzivních či neplatných bankovek a mincí ani rozměňování valut.
3. Cenové podmínky poskytovaných služeb (platebních i směnářských) jsou uvedeny v platném ceníku. Údaje o cenách služeb jsou platné v době čerpání poskytovaných služeb.
4. V případě přijímání či vyplácení Kč spojených se směnou valut provádí společnost zaokrouhlování matematickým způsobem na celé Kč, a to i v případě platby kartou (debetní, platební, kreditní).

IV. Věrnostní program

1. Provedením směnářského obchodu převyšujícího hodnotu 1.000 EUR nebo odesláním elektronické žádosti na internetových stránkách <http://www.devizy.cz/vernostni-program> vzniká klientovi právo na vystavení zákaznické karty. Zákaznická karta je nepřenosná a je určena pouze pro potřeby klienta, na jehož jméno byla vystavena.
2. Na poskytnutí množstevní slevy či věrnostního bonusu na základě věrnostního programu nevzniká klientovi právní nárok. Poskytnutí množstevní slevy či věrnostního bonusu na základě věrnostního programu lze využít pouze při platbě v hotovosti, nikoliv při platbě prostřednictvím platební karty. Společnost si vyhrazuje právo kdykoli změnit podmínky pro získání zákaznické karty, slevy či výši poskytované slevy. Společnost si dále vyhrazuje právo kdykoli rozhodnout o změně či ukončení tohoto věrnostního programu. Klient převzetím zákaznické karty, resp. zapsáním do seznamu držitelů zákaznických karet souhlasí s tím, že jakákoli změna či ukončení programu mu bude oznámena vyvěšením na internetových stránkách Společnosti, nebo v provozovně Společnosti.
3. Výše množstevních slev pro držitele zákaznické karty:

- transakce od 1.001 Kč do 20.000 Kč	0,3 % z aktuálního směnného kurzu
- transakce od 20.001 Kč do 50.000 Kč	0,4 % z aktuálního směnného kurzu
- transakce od 50.001 Kč	0,5 % a vyšší z aktuálního směnného kurzu
4. Výše věrnostních bonusů a způsob jejich poskytování jsou popsány na internetových stránkách <http://www.devizy.cz/vernostni-program>.
5. Pro poskytnutí věrnostního bonusu musí klient kromě podmínek uvedených v předchozím odstavci poskytnout Společnosti platnou e-mailovou adresu, tuto potvrdit, a udělit Společnosti souhlas se zpracováním osobních údajů.
6. Výhody věrnostního programu budou poskytnuty i klientovi, který nemá zákaznickou kartu fyzicky u sebe, který však prokáže svou totožnost předložením platného občanského průkazu a bude obsluhou provozovny vyhledán v seznamu držitelů zákaznických karet.
7. Klient převzetím zákaznické karty nebo odesláním elektronické žádosti vyjadřuje svůj souhlas s těmito Podmínkami.

V. Závazná objednávka valut

1. Klient má možnost u Společnosti v předstihu písemně, elektronicky (email, web) či telefonicky objednat určený obnos valut ke směně na stanovené provozovně.
2. Objednávka musí obsahovat identifikaci objednatele (jméno, příjmení/firma, bydliště/sídlo), množství objednané měny, sjednaný směnný kurz, datum, čas a místo vypořádání směnářského obchodu. Objednávka se stane pro klienta závazná po jejím potvrzení Společností. Potvrzenou objednávkou může klient zrušit jen se souhlasem Společnosti anebo ze zákonných důvodů. Objednat lze obchody s realizací v časovém odstupu nejvýše 5 dnů ode dne jejího podání/potvrzení.
3. Potvrzení objednávky směnářského obchodu je podmíněno složením nevratné zálohy ve výši 1 % z objemu směnářského obchodu za každý den časového odstupu mezi objednáním a realizací směnářského obchodu, avšak min. 3%. Výše zálohy se zaokrouhluje na celé stokoruny.
4. Společnost si v návaznosti na aktuální tržní podmínky vyhrazuje právo jednostranného zrušení objednávky, a to v případě, že Společnost nebude z tržních důvodů schopna dodržet objem a kurs objednávky. V takovém případě oznámí tuto skutečnost klientovi, závazná objednávka zaniká a klientovi bude vrácena záloha. Objednávka může být po dohodě s klientem realizována jen částečně. Společnost neodpovídá za škodu, která klientovi může vzniknout v souvislosti s nedodáním objednaného množství měny z výše uvedených důvodů.
5. V případě, že se v klient ve sjednaném čase dohodnutého (objednaného) směnářského obchodu nedostaví do příslušné provozovny a nerealizuje objednaný obchod v plné výši za sjednaných podmínek, je povinen zaplatit Společnosti smluvní pokutu, jejíž výše se rovná složené záloze dle čl. V.3. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok Společnosti na náhradu škody.
6. Podáním závazné objednávky dle tohoto článku klient souhlasí s těmito Podmínkami.

VI. Služba Složenárna

1. Společnost poskytuje klientům hotovostní platební službu placení složenek.
2. Klient je povinen předat Společnosti podklady pro platbu, řádně vyplnit oba díly složenky a na žádost pracovníka Společnosti je povinen předat telefonický kontakt pro případné vyřízení reklamace chybně vyplněné složenky.
3. Společnost je povinna předat klientovi potvrzený ústřížek složenky jako potvrzení o přijetí jeho platebního příkazu a doklad o přijetí poukazované hotovosti včetně poplatku za provedenou službu.
4. Poskytování platební služby Složenárna se řídí zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „ZPS“) a Všeobecnými obchodními podmínkami Společnosti.

VII. Povinnost identifikace a kontroly klienta

1. Společnost má ve smyslu zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (dále jen „ZAML“) povinnost provést identifikaci a kontrolu klienta.
2. Společnost je povinna provést identifikaci klienta vždy, když je zřejmé, že hodnota obchodu překročí částku 1.000,- EUR, resp. ekvivalent této částky v jiné měně. Bez ohledu na limit stanovený v předchozím odstavci identifikuje Společnost klienta vždy, pokud jde o podezřelý obchod a vznik obchodního vztahu.
3. Klient je povinen poskytnout součinnost při provádění identifikace, v opačném případě Společnost odmítne provést požadovanou službu.
4. V případě platby kartou (debetní, platební, kreditní) je společnost oprávněna provést kontrolu totožnosti a shody jména držitele karty dle občanského průkazu nebo jiného dokladu totožnosti a o takové kontrole provést záznam. Bez umožnění kontroly není Společnost povinna platbu kartou akceptovat.
5. Při identifikaci klient předloží Společnosti průkaz totožnosti (v případě fyzické osoby a zástupce právnické osoby), a doklad o existenci právnické osoby (v případě právnické osoby). Pracovník Společnosti z těchto dokladů ověří a zaznamená identifikační údaje osoby. Společnost je oprávněna pořizovat kopie předložených dokladů totožnosti a získané údaje zpracovávat za účelem splnění povinností dle ZAML. Klient je i bez vyzvání povinen Společnosti sdělit, zda je politicky exponovanou osobou nebo osobou, vůči níž Česká republika uplatňuje mezinárodní sankce.

VIII. Reklamacce a stížnosti

1. Klient je povinen seznámit se s podmínkami obchodu před provedením směnárenského obchodu. Převzetím hotovosti klient potvrzuje, že byl předem seznámen s podmínkami směnárenského obchodu.
2. Klient je povinen přepočítat si peníze u přepážky. Na rozdíly zjištěné mimo přepážku nebude brán zřetel.
3. Pracovník směnárný je povinen na požádání klienta vydanou hotovost opětovně přepočítat a prověřit shodu s účetním stavem směnárný.
4. Nedojde-li ke vzájemné dohodě a vyřešení reklamace přímo u přepážky, má klient možnost podat písemnou reklamaci na adresu sídla Společnosti. Reklamacce musí obsahovat identifikaci klienta a jeho kontaktní údaje, popis služby či směnárenského obchodu a předmět reklamace. Společnost se vyjádří k reklamaci do tří pracovních dnů od podání reklamace způsobem a na adresu uvedenou klientem.
5. Klient může od směnárenského obchodu odstoupit do 3 hodin od jeho provedení, a to oznámením odstoupení ve směnárně, ve které obchod provedl. Odstoupit lze pouze od celého obchodu. Převyšuje-li částka složená klientem k provedení obchodu částku odpovídající 1.000 EUR, může klient odstoupit od obchodu pouze v rozsahu do 1.000 EUR. Lhůta k odstoupení běží pouze během provozní doby směnárný, ve které zákazník směnu provedl. Od směny může klient odstoupit pouze tehdy, pokud pracovníkovi směnárný řádně vrátí přijaté plnění z uzavřeného směnárenského obchodu.
6. Klient má právo podat stížnost na poskytnuté služby na Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha, www.cnb.cz.
7. Klient má právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu mezi klientem a Společností k Finančnímu arbitrovi se sídlem Legerova 1581/69, 110 00 Praha, www.finarbitr.cz.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Společnost je oprávněna Podmínky jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, zavádění nových služeb, změnu způsobu a podmínek poskytování služeb apod. Společnost upozorní klienta na změnu Podmínek jejich vyvěšením v provozovnách Společnosti a na internetových stránkách. Nové znění Podmínek nabývá platnosti a účinnosti dnem uvedeným ve změněných Podmínkách. Klient se zavazuje s novým zněním Podmínek seznámit před využitím služeb Společnosti.
2. Tyto Obchodní podmínky byly schváleny jednatelem Společnosti a jsou platné a účinné od 25. července 2019.