

Desatero pro klienta směnární

1. **Směnu provádějte pouze v označených směnárnách** a před provedením samotné směny si nejprve pozorně přečtete veškeré informace na kurzovním lístku.
2. Pojmy „**Nákup a prodej cizí měny**“ a jim odpovídající kurzy, tj. informace o směru směny, se uvádí z pozice směnární, a to v první osobě jednotného nebo množného čísla. Za nákupní kurz získáte výměnou za cizí měnu české koruny. Za prodejní kurz získáte výměnou za českou korunu cizí měnu. Směnární je povinna uvádět jako první informaci o nákupním kurzu (v daném případě skládáte cizí měnu) a až poté informaci o kurzu při prodeji cizí měny (v daném případě skládáte české koruny).
3. **Směnné kurzy se u jednotlivých směnáren mohou lišit.** Směnární je stanovují samostatně, nezávisle na kurzech vyhlášených Českou národní bankou. Účtovat úplatu za provedení směnárenského obchodu je zakázáno s výjimkou např. směny mincí nebo šeků.
4. **Směnární je povinna na kurzovním lístku zveřejnit** pouze nejméně výhodný směnný kurz, který nabízí. Pokud směnární nabízí možnost výhodnějšího kurzu (VIP kurz), může být ve směnárně a jejím bezprostředním okolí uveřejněna pouze obecná informace o této možnosti, nikoliv samotný výhodnější kurz (konkrétní kurz Vám sdělí obsluha směnární).
5. V případě, že Vámi složená částka k provedení směny převyšuje částku odpovídající 1 000 EUR, je **směnární povinna Vám s dostatečným předstihem** před uskutečněním samotné směny poskytnout, zpravidla na listu papíru, informace o:
 - své osobě (jméno a identifikační číslo);
 - směnárenském obchodu (tj. názvy nebo jiná označení měn, mezi nimiž byla směna provedena; částka, která byla složena k provedení směny; směnný kurz; částka, která odpovídá částce složené k provedení směny po přepočtu směnným kurzem; případná úplata za provedení směnárenského obchodu – viz bod 3);
 - Vašem právu odstoupit od smlouvy o směnárenském obchodu (storno obchodu) a popisu, jak od smlouvy o směnárenském obchodu odstoupit;
 - Vašich dalších právech (bod 10 níže).

Tyto informace si pozorně přečtete a zkontrolujte, zda v nich uvedený kurz a další podmínky směny odpovídají kurzovnímu lístku a dalším informacím vyvěšeným ve směnárně, nebo jsou pro Vás výhodnější. Je-li vyžadován Váš podpis na jednom výtisku těchto informací, podepisujte pouze, souhlasíte-li s podmínkami v nich uvedenými. Jeden výtisk informace si uschovejte pro další případné potřeby, včetně možných reklamací.

Desatero pro klienta směnárný

6. V případě, že směňujete částku vyšší, než je ekvivalent 1 000 EUR, **nikdy nepředávejte hotovost ke směně dříve**, než jste obdrželi informace dle bodu 5 a tyto posléze odsouhlasili.
7. **Po provedení směny trvejte na vydání dokladu** o poskytnutí služby, směnárna je povinna Vám jej vydat.
8. **V případě Vaší nespokojenosti máte právo bezplatně a bez uvedení důvodu odstoupit od smlouvy** o směnárenském obchodu (právo storna obchodu), a to do tří hodin od jeho provedení v provozovně, ve které byl směnárenský obchod proveden. Stornovat lze obchody do výše v přepočtu 1 000 EUR (převyšuje-li směňovaná částka danou hodnotu, lze stornovat pouze část obchodu, která odpovídá hodnotě 1 000 EUR). Směnárna Vám v uplatnění tohoto práva na storno obchodu nesmí žádným způsobem bránit a je povinna přijmout Vámi vrácené peněžní prostředky a vyplatit Vám Vaše peněžní prostředky, případně Vám doplatit vyplacenou částku dle kurzu vyhlášeného ČNB k předchozímu dni (<https://www-test-cnb.cz.net/cs/financni-trhy/devizovy-trh/kurzy-devizoveho-trhu/kurzy-devizoveho-trhu/>). Zároveň je směnárna povinna Vám o provedeném stornu obchodu vydat doklad. Bližší informace o právech zákazníka lze nalézt na adrese www.cnb.cz/exchange.
9. **Pokud jste nebyli spokojeni s poskytnutými službami** nebo Vám nebylo umožněno ve lhůtě do tří hodin od provedení obchodu provést jeho storno a nebyly Vám vráceny peníze, uplatněte ve směárně ihned reklamaci.
10. **Pokud směnárna reklamaci neuzná**, můžete:
 - podat písemnou stížnost České národní bance, která v případě oprávněnosti Vaší stížnosti může zahájit se směárnou sankční správní řízení a uložit jí sankci. Česká národní banka ovšem nemá pravomoc přikázat směárně náhradu Vám způsobené škody ani jinak rozhodovat soukromoprávní spor mezi Vámi a směárnou;
 - podat návrh Finančnímu arbitrovi jako orgánu mimosoudního řešení sporů mezi Vámi a směárnou, který může rozhodovat i o náhradě škody