

Všeobecné obchodní podmínky ŠKONDRA s.r.o. platné od 13.11.2018

I. Obecná ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky ŠKONDRA s.r.o. (dále jen "VOP") upravují základní podmínky, za jakých společnost ŠKONDRA s.r.o., IČ: 262 44 594, sídlo Prostějov – Krasice, Zahradní 352/13A, PSČ 796 04, provozovna Vyškov, Masarykovo nám. 42, PSČ 682 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 39796 (dále jen „ŠKONDRA s.r.o.“) poskytuje svým klientům platební služby spočívající v provádění platebních transakcí a bezhotovostních obchodů s cizí měnou.
2. ŠKONDRA s.r.o. poskytuje klientovi služby na základě rámcové smlouvy (dále jen „Smlouva“ nebo „rámcová smlouva“), uzavřené mezi ŠKONDRA s.r.o. a klientem, a VOP, které jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, mají ustanovení Smlouvy přednost před VOP.
3. Kontaktní informace: emailová adresa devizy@skondra.cz.
4. ŠKONDRA s.r.o. je držitelem registrace poskytovatele platebních služeb malého rozsahu č.j. 2013/6210/570 vydané Českou národní bankou a je zapsán v registru vedeném Českou národní bankou a je oprávněn poskytovat platební služby dle § 3 odst. 1 písm. f) zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku (dále jen „ZPS“).
5. Klient prohlašuje, že byl ŠKONDRA s.r.o. před poskytnutím služeb seznámen s obsahem Smlouvy, VOP a Ceníkem, údaji o osobě ŠKONDRA s.r.o., základními informacemi o poskytovaných službách, případně s dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování služeb (dále též „důležité informace“).
6. Klient souhlasí s tím, že o každé podstatné změně důležitých informací, případně o dalších změnách bude informován ve lhůtách stanovených ZPS zejména prostřednictvím internetových stránek ŠKONDRA s.r.o. Klient prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na internetových stránkách ŠKONDRA s.r.o. seznámit před každým poskytnutím služby.
7. Klient a ŠKONDRA s.r.o. 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 ŠKONDRA s.r.o. odesílána na e-mailovou adresu poskytnutou klientem.
8. Veškerá komunikace ohledně poskytovaných služeb bude probíhat výhradně v českém jazyce. Rámcová smlouva je uzavřena v českém jazyce.

II. Vymezení pojmů a informace

1. obchod – jednotlivá smlouva uzavřená mezi ŠKONDRA s.r.o. a klientem na základě Smlouvy, jejímž předmětem je pro bezhotovostní obchod s cizí měnou.
2. kurz – hodnota, za kterou ŠKONDRA s.r.o. nabízí bezhotovostní prodej či nákup cizí měny.
3. den vypořádání obchodu – pracovní den, kdy má dojít k zaplacení peněžních prostředků ve sjednaných měnách mezi ŠKONDRA s.r.o. a klientem.
4. parametry obchodu – měna nákup, měna prodej, množství každé měny, směnný kurz, případný poplatek, číslo účtu ŠKONDRA s.r.o., na které bude provedena úhrada obchodu klientem, číslo účtu klienta, na který bude připsána platba od ŠKONDRA s.r.o.
5. potvrzení o vypořádání obchodu – emailem zasláné potvrzení o vypořádání obchodu sjednaného mezi klientem a ŠKONDRA s.r.o.
6. službou – platební služba dle § 3 odst. 1 písm. f) ZPS.
7. pracovní den – den, ve kterém jsou otevřeny banky na území České republiky, a mezi takovými bankami může být prováděn platební styk.
8. politicky exponovaná osoba – osoba definována v § 4 odst. 5 ZAML
9. skutečný majitel právnické osoby – osoba definován v § 4 odst. 4 ZAML
10. provozní doba ŠKONDRA s.r.o. - každý pracovní den od 9:00 do 16:00.
11. okamžik blízko konce provozní doby – ve smyslu § 158 ZPS je stanoven na 15:00 hod.
12. okamžik přijetí platebního příkazu – ve smyslu § 158 ZPS okamžik, kdy ŠKONDRA s.r.o. obdrží platební příkaz od klienta nebo z podnětu příjemce a klient splní svou povinnost zaslat prostředky na provedení obchodu.
13. internetové stránky – internetové stránky ŠKONDRA s.r.o. www.skondra.cz
14. ZAML – zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu.

III. Práva a povinnosti smluvních stran

1. ŠKONDRA s.r.o. se zavazuje poskytovat služby s odbornou péčí a v souladu s pokyny klienta.
2. Klient je povinen poskytnout ŠKONDRA s.r.o. při plnění jeho závazku dle Smlouvy veškerou potřebnou součinnost, především sdělit ŠKONDRA s.r.o. veškeré relevantní informace a podklady.
3. ŠKONDRA s.r.o. je oprávněn odmítnout poskytnutí služby jestliže:
 - a) se smluvní strany neshodnou na všech podmínkách jejího poskytnutí,
 - b) klient ŠKONDRA s.r.o. nedodá řádně a včas všechny informace, podklady finanční prostředky nezbytné pro řádné provedení platební služby nebo
 - c) pokud tak stanoví právní předpis.
4. ŠKONDRA s.r.o. není povinen přijmout dokument, o jehož pravosti, úplnosti či správnosti má pochybnosti a který ŠKONDRA s.r.o. považuje za nezbytný k řádnému provedení požadované služby, a je v takovém případě oprávněn žádat klienta o poskytnutí dalších informací a dokladů, které považuje za potřebné pro prokázání pravosti, úplnosti či správnosti předmětné informace či dokumentu. ŠKONDRA s.r.o. je oprávněn požadovat ověření podpisu klienta nebo jím zmocněné osoby. Klient je v takovém případě žádosti ŠKONDRA s.r.o. povinen vyhovět.
5. ŠKONDRA s.r.o. provede jen takové platební příkazy, pokyny a požadavky klienta, které jsou úplné, správné, určité, srozumitelné a učiněné v souladu se ZPS, Smlouvou a VOP.

6. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu ŠKONDRA s.r.o. převést, postoupit, zastavit nebo jinak zatížit jakákoli práva nebo závazky vyplývající pro něj ze Smlouvy.
7. Osoby uvedené v Seznamu oprávněných osob jsou oprávněny jménem klienta a na jeho účet přijímat služby a podepisovat a zadávat pokyny a platební příkazy. Takové osoby však nejsou oprávněny měnit, doplňovat či rušit Smlouvu, pokud k tomu nejsou oprávněny na základě zvláštní plné moci udělené klientem.
8. ŠKONDRA s.r.o. je oprávněn žádat poskytnutí přiměřeného zajištění či dozajištění svých pohledávek za klientem, a to i v průběhu poskytování služby, neposkytnutí takového zajištění či dozajištění, je podstatným porušením Smlouvy klientem a ŠKONDRA s.r.o. má v takovém případě právo ukončit poskytování kterékoli služby, zejména odstoupit od obchodu, nebo odstoupit od Smlouvy.
9. ŠKONDRA s.r.o. je oprávněn od plateb prováděných na základě Smlouvy srazit daně podle platných právních předpisů. Vztahují-li se na klienta smlouvy o zamezení dvojího zdanění, je klient povinen na takovou skutečnost ŠKONDRA s.r.o. upozornit při sjednávání obchodu.
10. Klient je oprávněn získat od ŠKONDRA s.r.o. na základě písemné (emailové) žádosti obsah rámcové smlouvy a další informace uvedené v § 134 až 139 ZPS. ŠKONDRA s.r.o. po přijetí žádosti odešle na emailovou adresu klienta bez zbytečného odkladu kopii Smlouvy, VOP a Ceník, případně další klientem vyžádané informace.

IV. Uzavírání a vypořádání obchodů

1. Uzavření obchodu probíhá buď prostřednictvím telefonních čísel určených ŠKONDRA s.r.o., nebo elektronicky. Telefonická komunikace je automaticky nahrávána. Během jedné telefonní komunikace může být uzavřen jeden či více obchodů. Telefonická komunikace je následně potvrzena prostřednictvím konfirmace o uzavřeném obchodu.
2. Postup pro sjednání a vypořádání obchodu:
 - a) klient zavolá ŠKONDRA s.r.o., sdělí svou identifikaci, telefonické heslo a parametry požadovaného obchodu,
 - b) ŠKONDRA s.r.o. nabídne klientovi směnný kurz k provedení obchodu,
 - c) klient nabízený kurz buď přijme, nebo odmítne,
 - d) pokud klient kurz přijme, je obchod uzavřen po telefonu,
 - e) ŠKONDRA s.r.o. zašle klientovi konfirmaci o uzavřeném obchodu.
 - f) klient provede neprodleně po obdržení konfirmace převod peněžních prostředků k provedení obchodu.
 - g) ŠKONDRA s.r.o. provede po obdržení finančních prostředků klienta vypořádání obchodu dle konfirmace a zašle klientovi potvrzení o vypořádání obchodu.
3. Obchod je uzavřený a závazný pro obě smluvní strany okamžikem telefonického uzavření obchodu, okamžikem přijetí kurzu klientem. Konfirmace obchodu je potvrzením o přijetí a splnění platebního příkazu a vzniku závazkového vztahu.
4. Odvolání platebního příkazu z podnětu klienta musí být ŠKONDRA s.r.o. předáno telefonicky, osobně nebo zasláno písemně e-mailem na adresu devizy@skondra.cz. Odvolání nelze provést po uzavření obchodu dle čl. IV.2 resp. 3.
5. Klient je povinen poukázat peněžní prostředky na úhradu svého závazku v české nebo cizí měně na účet určený ŠKONDRA s.r.o. v konfirmaci obchodu okamžitě po obdržení konfirmace. Klient je dále povinen identifikovat tuto transakci variabilním symbolem, který tvoří evidenční číslo obchodu. Pokud klient nesplní jakoukoli povinnost dle tohoto odstavce, zejména nepoukáže peněžní prostředky na provedení obchodu, není ŠKONDRA s.r.o. povinen dále provést (realizovat) obchod a do splnění závazku klienta není v prodlení.
6. Smluvními stranami je ujednáno, že s peněžními prostředky složenými klientem dle Smlouvy není ŠKONDRA s.r.o. oprávněn nakládat jinak než způsobem vedoucím k realizaci platebních služeb dle této Smlouvy a nelze těchto peněžních prostředků jednostranně užít k žádnému jinému účelu.
7. Po provedení obchodu společnost ŠKONDRA s.r.o. klientovi zašle potvrzení o provedení obchodu. ŠKONDRA s.r.o. klientovi na jeho písemnou žádost vystaví i měsíční výpis provedených obchodů, kde jsou uvedeny všechny sjednané obchody za daný měsíc.
8. V případě neprovedení obchodu z jakéhokoli důvodu je ŠKONDRA s.r.o. povinen informovat o této skutečnosti klienta a vypořádat s klientem již vzniklé závazky z tohoto neuskutečněného obchodu.
9. Klient je povinen podle pokynů uvedených v konfirmaci obchodu uhradit své závazky neprodleně. Nedojde-li k uhrazení finančních prostředků ze strany klienta dle ujednání uvedených v konfirmaci, je ŠKONDRA s.r.o. oprávněn požadovat po klientovi úhradu smluvní pokuty ve výši 1 % z částky určené ke směně dle konfirmace obchodu a vzniklé škody spojené s uzavřením tohoto obchodu, zejména možných rozdílů kurzu vzniklých od doby sjednání. Tato pohledávka ŠKONDRA s.r.o. ze smluvní pokuty je splatná dnem, kdy mělo dojít k uskutečnění sjednaného obchodu a lze ji ze strany ŠKONDRA s.r.o. jednostranně započítat oproti jakémoliv splatné či nesplatné pohledávce klienta za ŠKONDRA s.r.o.
10. Smluvní strany prohlašují, že jsou schopné dostát všem budoucím finančním a jiným závazkům vyplývajícím pro ně z této Smlouvy a že jsou jim známa rizika při provádění obchodů a tato rizika akceptují, aniž by se tím zbavovaly své povinnosti postupovat při realizaci svých smluvních povinností s plnou odbornou péčí v souladu se Smlouvou a oprávněnými zájmy druhé smluvní strany, s nimiž jsou plně seznámeny.

V. Zahraniční platby

1. Platební transakce do zahraničí poskytuje ŠKONDRA s.r.o. klientům pouze v souvislosti se sjednáním bezhotovostního obchodu s cizí měnou.
2. Podmínkou k provedení zahraniční platby je doručení písemného platebního příkazu klientem na formuláři ŠKONDRA s.r.o.
3. Klient odpovídá za správnost a přesnost všech uvedených parametrů.
4. Cena za poskytování platebních služeb je individuální, je však bezpodmínečnou povinností, že cenovou nabídku ŠKONDRA s.r.o. klientovi sdělí před závaznou objednávkou služby. Objednáním služby klient potvrzuje akceptaci mj. i cenu služby, která je uvedena v konfirmaci obchodu nebo Ceníku.

VI. Lhůty vypořádání, informační povinnost

1. Obchod bude vypořádán bez zbytečného odkladu po obdržení peněžních prostředků určených k provedení obchodu od klienta na samostatný účet ŠKONDRA s.r.o. 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 ŠKONDRA s.r.o. odstoupit od obchodu a případně mu vyúčtovat vzniklou škodu. Poté, co klient uhradí svůj závazek z obchodu vůči ŠKONDRA s.r.o., tj. peněžní prostředky klienta, určené k finančnímu krytí obchodu, jsou připsány na samostatný účet ŠKONDRA s.r.o., je ŠKONDRA s.r.o. povinen zadat platební příkaz k provedení požadované transakce, a to bez zbytečného odkladu tak, aby byl proveden ve lhůtách stanovených ZPS, přičemž tyto lhůty jsou uvedeny na internetových stránkách.
- Informační povinnost o obchodech vyplývající z ustanovení ZPS plní ŠKONDRA s.r.o. vůči klientům prostřednictvím e-mailových zpráv zasílaných klientům na e-mailové adresy v evidenci ŠKONDRA s.r.o. Informace o vypořádání obchodu jsou zasílány ve lhůtě nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vypořádání obchodu.
 - Klient je povinen přijmout dostatečná opatření na ochranu jeho osobních bezpečnostních prvků (jako např. hesla), zejména tyto nesdělovat třetím osobám a uchovávat je na bezpečném a třetím osobám nepřístupném místě. Klient je povinen oznámit zcizení, zneužití nebo ztrátu přístupových oprávnění (profilu) umožňující provádění obchodů prostřednictvím ŠKONDRA s.r.o. a osobních bezpečnostních prvků (heslo apod.) nebo provedení případných neautorizovaných transakcí ŠKONDRA s.r.o. neprodleně po takovém zjištění. Informace lze oznámit na telefonní číslo (+420) 774 191 917, v případě, že je oznámení prováděno v pracovní době, lze použít i e-mail devizy@skondra.cz. Klient nese plnou odpovědnost za jejich případné zneužití, a to do momentu, kdy vůči ŠKONDRA s.r.o. nahlásí jejich ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití třetími osobami. ŠKONDRA s.r.o. zablokuje profil, jakmile mu bude klientem nahlášena ztráta, odcizení, zneužití či podezření na neautorizované použití. Od momentu nahlášení ztráty, odcizení, zneužití či neautorizovaného použití přístupových oprávnění odpovídá za jejich zneužití ŠKONDRA s.r.o.
 - 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 ZPS. 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 ŠKONDRA s.r.o.. 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 ŠKONDRA s.r.o. nezajistil, aby klientovi byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku, nebo ŠKONDRA s.r.o. porušil povinnost požadovat silné ověření klienta.
 - Klient je povinen ŠKONDRA s.r.o. neprodleně způsobem uvedeným v odst. 3 tohoto článku oznámit nesprávně provedené nebo neautorizované platební transakce. Právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce může klient uplatnit u soudu, oznámí-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci ŠKONDRA s.r.o. 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.
 - Ochrana peněžních prostředků svěřených ŠKONDRA s.r.o.: Peněžní prostředky, které jsou ŠKONDRA s.r.o. svěřeny k provedení platební transakce, jsou drženy odděleně od vlastních peněžních prostředků ŠKONDRA s.r.o. 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 platební instituce v úpadku. Bylo-li by vydáno rozhodnutí o úpadku platební instituce, je zvláštní insolvenční správce povinen vydat peněžní prostředky, které byly platební instituci svěřeny za účelem provedení platební transakce, klientům.
 - Ochrana klientského majetku pro případ úpadku banky vedoucí samostatný účet platební instituce. Peněžní prostředky klientů evidované na samostatném účtu ŠKONDRA s.r.o. představují dle § 41f zákona č. 21/1992 Sb., o bankách pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. ŠKONDRA s.r.o. splnil svou zákonnou povinnost dle § 41f odst. 2 zákona o bankách a bankám, kde má vedeny samostatné platební účty, písemně oznámil, 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 ŠKONDRA s.r.o. ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by každý z klientů měl peněžní prostředky evidované na vlastním účtu. Každý klient ŠKONDRA s.r.o. tak v případě úpadku banky, kde je veden samostatný účet platební instituce, obdrží plnění z Fondu pojištění vkladů ve výši finančních prostředků evidovaných na samostatném platebním účtu, maximálně však do částky 100.000 EUR.
 - Jestliže ŠKONDRA s.r.o. nezúčtoval částku platební transakce v české měně nebo nepoužil bankovní spojení v souladu s příkazem klienta a způsobil tím nesprávně provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět ŠKONDRA s.r.o., který nesprávně provedení platební transakce způsobil, odepsat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji ŠKONDRA s.r.o. k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se ZPS, 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.
 - ŠKONDRA s.r.o. informuje klienta v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku prostřednictvím emailové komunikace nebo zveřejněním informace na internetových stránkách.

VII. Odpovědnost a další informace

- ŠKONDRA s.r.o. odpovídá za škodu, kterou klientovi prokazatelně způsobil porušením svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, těchto VOP a právních předpisů.
- ŠKONDRA s.r.o. napraví nesprávně provedenou platební transakci vůči klientovi, ledaže klientovi doloží, že částka nesprávně provedené platební transakce byla řádně a včas připsána na účet poskytovatele platebních služeb příjemce. V takovém případě napraví nesprávně provedenou platební transakci poskytovatel platebních služeb příjemce. Je-li ŠKONDRA s.r.o. povinen napravit nesprávně provedenou platební transakci vůči klientovi, který je v postavení plátce a klient mu v takovém případě písemně oznámí, že netrvá na provedení platební transakce, je ŠKONDRA s.r.o. povinen vrátit částku platební transakce, zaplacenou zálohu a ušlé úroky klientovi. Postup dle předchozí věty se uplatní pouze ve vztahu k částce nesprávně provedené platební transakce, která nebyla na účet poskytovatele příjemce připsána před tím,

- než klient ŠKONDRA s.r.o. oznámil, že netrvá na provedení platební transakce, a to za podmínky, že ŠKONDRA s.r.o. toto připsání doloží klientovi a tam, kde to připadá v úvahu, také poskytovateli příjemce. V ostatním se odpovědnost za nesprávně provedenou platební transakci řídí § 183 a násl. ZPS.
3. ŠKONDRA s.r.o. 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 ŠKONDRA s.r.o. nebo nacházejících se mimo jeho kontrolu.
 4. ŠKONDRA s.r.o. 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 VOP, (b) chybných, neúplných nebo nepravdivých údajů v příkazu, (c) chybných údajů, které klient uvede při komunikaci se ŠKONDRA s.r.o., (d) jednání oprávněné osoby, které je v rozporu s pokynem (zájmy) klienta, Smlouvou, VOP nebo právními či jinými předpisy.
 5. ŠKONDRA s.r.o. 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 ŠKONDRA s.r.o.,
 - b) selhání, přerušení nebo nedostupnost jakéhokoliv komunikačního kanálu mezi klientem a ŠKONDRA s.r.o.,
 - 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 ŠKONDRA s.r.o.,
 - f) chybné zadání přístupových hesel (personalizovaných ochranných prvků) nebo jejich zneužití třetími osobami,
 - g) nepřijetí nebo neprovedení příkazu z důvodů uvedených v těchto VOP,
 - h) nemožnosti realizovat příkaz z důvodů ležících mimo ŠKONDRA s.r.o.
 6. Aktuální informace o vývoji kurzů některých měn jsou k dispozici na internetových stránkách. Přesto, že informace na internetových stránkách pocházejí z důvěryhodných zdrojů, ŠKONDRA s.r.o. i při vynaložení patřičné péče neodpovídá za dostupnost či správnost informací, které jsou uvedeny na internetových stránkách nebo jsou z internetových stránek dostupné.
 7. Požadavek klienta o případném vrácení částky autorizované platební transakce z podnětu klienta se řídí §176 ZPS.
 8. 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. ŠKONDRA s.r.o. a klient jsou proto povinni vždy postupovat tak, aby tato rizika byla pokud možno v co největší míře omezena.
 9. V případě poruchy komunikačních zařízení používaného ŠKONDRA s.r.o. bude o této skutečnosti klient informován prostřednictvím internetových stránek před zadáním platebního příkazu k provedení služby.
 10. ŠKONDRA s.r.o. je oprávněn uplatnit k finančním prostředkům klienta zadržovací právo pro účely zajištění úhrady své splatné pohledávky nebo splnění jiné povinnosti dle Smlouvy, VOP či právního předpisu. Pokud bude klient v prodlení se splněním jakéhokoliv svého peněžitého závazku vůči ŠKONDRA s.r.o., je ŠKONDRA s.r.o. oprávněn provést inkaso (zápočet) příslušné částky.

VIII. Reklamáce a stížnosti

1. V případě, kdy je klient přesvědčen o tom, že ŠKONDRA s.r.o. nesplnil řádně své závazky vyplývající ze Smlouvy, je oprávněn uplatnit u ŠKONDRA s.r.o. reklamaci/stížnost. Reklamaci/stížnost je klient povinen uplatnit dříve, než podnikne jakékoliv další operace v rámci služeb, jež jsou předmětem reklamace/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 ŠKONDRA s.r.o. bez zbytečného odkladu písemnou formou na adresu sídla ŠKONDRA s.r.o. nebo na e-mailovou adresu devizy@skondra.cz. ŠKONDRA s.r.o. na požádání vystaví klientovi potvrzení o převzetí reklamace/stížnosti.
2. Klient je povinen poskytnout ŠKONDRA s.r.o. při vyřizování reklamace potřebnou součinnost. ŠKONDRA s.r.o. je povinen vyřídit reklamaci/stížnost klienta do 15 pracovních dnů ode dne jejího doručení. Pokud ŠKONDRA s.r.o. brání překážka nezávislá na jeho vůli odpovědět na stížnost/reklamaci do 15 pracovních dnů, ŠKONDRA s.r.o. informuje klienta o překážce, a vyřídí stížnost/reklamaci nejpozději do 35 pracovních dnů. ŠKONDRA s.r.o. je povinen v této lhůtě odeslat klientovi písemné stanovisko o způsobu jejího vyřízení. ŠKONDRA s.r.o. vede seznam reklamací/stížností, jehož vedením je pověřen jednatel.
3. Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování služeb na orgán dohledu ŠKONDRA s.r.o., Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, Praha 1, www.cnb.cz.
4. 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.

IX. Informace ke smlouvám o finančních službách uzavíraných na dálku

1. Ustanovení tohoto článku se použijí pouze v případě, pokud je klient spotřebitelem podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).
2. Pokud ŠKONDRA s.r.o. s klientem spotřebitelem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti zástupce ŠKONDRA s.r.o. a klienta, je ŠKONDRA s.r.o. povinen dodržovat povinnosti dle § 1841 a násl. OZ.
3. Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání budou použity jen tehdy, jestliže klient jejich použití neodmítl. Za prostředky komunikace na dálku jsou považovány zejména internet (webové stránky), emailové zprávy, datová schránka a listovní poštovní přeprava.

4. 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 ŠKONDRA s.r.o. poskytl klientovi klamavé sdělení, má klient právo odstoupit od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku ve lhůtě 3 měsíců ode dne, kdy se o tom dozvěděl nebo dozvědět mohl.
5. Klient nemá právo na odstoupení od poskytnutých finančních služeb, jejichž cena závisí na pohybech cen na finančních trzích, které ŠKONDRA s.r.o. 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.
6. Klient vykoná své právo na odstoupení oznámením zasláným prokazatelným způsobem na adresu sídla ŠKONDRA s.r.o. nebo na adresu, která mu byla v komunikaci se ŠKONDRA s.r.o. sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo písemné oznámení klienta odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li klient od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, může po něm ŠKONDRA s.r.o. požadovat zaplacení ceny pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu (poměrná část). ŠKONDRA s.r.o. však nebude požadovat zaplacení za poskytnutou službu, pokud zahájil plnění smlouvy uzavřené na dálku před uplynutím lhůty pro odstoupení bez souhlasu klienta nebo pokud klienta neinformoval o ceně podle předchozí věty.
7. Použití prostředků komunikace na dálku nemá vliv na výši konečné ceny služeb. Před uzavřením smlouvy o finančních službách se nevyžaduje složení zálohy.
8. Smlouva se ŠKONDRA s.r.o. může být ukončena dohodou, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany dle těchto podmínek, není-li individuálně se klientem dohodnuto jinak.
9. 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.

X. Závěrečná ustanovení

1. Akceptací Smlouvy nebo sjednáním obchodu souhlasí klient se zněním VOP. Aktuální znění VOP je vždy umístěno na internetových stránkách.
2. Podpisem Smlouvy klient prohlašuje, že mu ŠKONDRA s.r.o. předal znění Smlouvy a VOP s dostatečným předstihem před podpisem Smlouvy, čímž byla splněna povinnost poskytnout klientovi informace dle § 132 a násl. ZPS a další zákonem stanovené předsmluvní informace.
3. ŠKONDRA s.r.o. je oprávněn VOP jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb apod. ŠKONDRA s.r.o. v takovém případě klienta upozorní na změnu VOP na internetových stránkách a zasláním nového znění VOP na e-mailovou adresu klienta, v předstihu alespoň 2 měsíce před nabytím účinnosti. Za změnu se nepovažuje oprava chyb. Klient se zavazuje s novým zněním VOP seznámit. Pokud klient písemně nesdělí ŠKONDRA s.r.o. svůj nesouhlas s navrhovanými změnami VOP nejpozději den před účinností navrhované změny, pak platí, že takto oznámené změny jsou pro klienta závazné ode dne uveřejnění na internetových stránkách. Pokud klient odmítne návrh ŠKONDRA s.r.o. na změnu Smlouvy/VOP, má právo přede dnem, kdy mají VOP nabytí účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu. Výpověď se Smlouva ruší.
4. 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.
5. VOP byly schváleny jednatelem ŠKONDRA s.r.o. Tyto VOP jsou pro nové klienty platné a účinné dnem předání, pro stávající klienty od **13.11.2018** do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP.