

# DESÁTERO PRO KLIENTA SMĚNÁRNY

- Směnu provádějte pouze v označených směnárnách** a před provedením samotné směny si nejprve pozorně přečtete veškeré informace na kurzovním lístku.
- Pojmy „Nákup a prodej cizí měny a cestovních šeků“** a jim odpovídající kurzy se používají z pohledu směnárny. Za prodejní kurz tak získáte výměnou za českou korunu cizí měnu. Za nákupní kurz získáte výměnou za cizí měnu české koruny.
- Směnné kurzy i výše poplatků** se u jednotlivých směnárén mohou lišit. Směnárny je stanovují samostatně, nezávisle na kurzech vyhlášených Českou národní bankou.
- Směnárna je povinna na kurzovním lístku zveřejnit** pouze nejméně výhodný směnný kurz, který nabízí s tím, že některé směnárny umožňují před transakcí sjednání výhodnějšího kurzu, např. v závislosti na výši směňované částky.
- Směnárna je povinna Vám s dostatečným předstihem** před uskutečněním samotné směny poskytnout, zpravidla na listu papíru, informace o:
  - sobě (obchodní firma, adresa sídla, adresa provozovny, kde směna probíhá, a případně kontaktní adresa a IČ);
  - prováděné směně (tj. uvedení měn, mezi kterými má směna proběhnout, směnný kurz, částka, kterou požadujete směnit, celková částka, kterou byste dostali podle směnného kurzu v závislosti na předpokládané směňované částce, případně předpokládaný poplatek za směnu, celková předpokládaná částka, kterou obdržíte po započtení poplatku, a datum a čas poskytnutí informace);
  - 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.
- Nikdy nepředávejte hotovost ke směně dříve,** než jste obdrželi informace před provedením samotné směny a tyto posléze odsouhlasili (bod 5 výše).
- Po provedení směny trvejte na vydání dokladu** o poskytnutí služby, směnárna je povinna Vám jej vydat.
- V případě, že transakce proběhla v souladu s informacemi,** které Vám byly sděleny před provedením směny v textové podobě (zejména směnný kurz, úplata za provedení směnárenského obchodu a výše protihodnoty, kterou transakcí získáte), není směnárna povinna transakci stornovat.
- Pokud jste nebyli spokojeni s kvalitou směnárenských služeb,** uplatněte reklamaci ihned po provedení transakce ve směnárně. Nebyli Vám sdělen v rámci předmluvních informací kontakt na odpovědného pracovníka směnárny, požádejte o něj a řešte reklamaci s ním.
- Pokud směnárna reklamaci neuzná,** můžete:
  - podat písemnou stížnost České národní bance, která v případě oprávněnosti Vaší stížnosti může zahájit se směnárnou sankční správní řízení a uložit jí sankci. Česká národní banka ovšem nemá pravomoc přikázat směnárně náhradu Vám způsobené škody ani jinak rozhodovat zpkromoprávní spor mezi Vámi a směnárnou;
  - podat návrh Finančnímu arbitrovi jako orgánu mimosoudního řešení sporů mezi Vámi a směnárnou, který může rozhodovat i o náhradě škody.