

## **CZ\_INFORMACE O PRÁVECH ZÁKAZNÍKA SMĚNÁRENSKÉHO OBCHODU**

Zákazník má právo odstoupit od smlouvy o směnárenském obchodu do 3 (tří) hodin po jeho provedení, a to v provozovně, kde byl obchod proveden. Odstoupení se musí vztahovat na celý rozsah obchodu.

Lhůta pro odstoupení běží pouze během provozní doby určené pro styk s veřejností v provozovně, ve které zákazník směnárenský obchod provedl.

Platí provozní doba uvedena na této příloze dokladu o provedení směnárenského obchodu. Je-li tato lhůta přerušena, neskončí dříve než za 30 minut od okamžiku, kdy začala znovu běžet.

Nemůže-li zákazník odstoupit od smlouvy o směnárenském obchodu proto, že mu v tom brání překážka na straně provozovatele, může od smlouvy odstoupit ve lhůtě 6 měsíců ode dne provedení směnárenského obchodu, a to i v jiném místě provozovatele než v provozovně, ve které byl proveden směnárenský obchod, nebo poštou na adresu sídla uvedenou na finálním dokladu. Totéž platí pro případ, neodstoupí-li zákazník od smlouvy, protože byl provozovatelem uveden v omyl nebo jej provozovatel neinformoval o právu odstoupit od smlouvy na kurzovním lístku, předmluvní informaci nebo na dokladu o obchodu.

Zákazník odstoupí od směnárenského obchodu tím, že v provozovně, kde byl obchod proveden, osobně projeví vůli od obchodu odstoupit a vrátí peněžní prostředky, které mu byly původně vyplaceny, případně jejich vrácení nabídne a provozovatel je nepřijme. Vznikají-li pochybnosti ohledně odstupovaného směnárenského obchodu, provozovatel může požadovat doklad o tomto obchodu.

Jako zákazník máte právo podat návrh na mimosoudní řešení sporu Finančnímu arbitrovi ČR (Legerova 69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)), nebo stížnost České národní bance (Na příkopě 864/28, 11000 Praha 1, [www.cnb.cz/exchange](http://www.cnb.cz/exchange)).

## **EN\_INFORMATIONS ABOUT RIGHTS OF CLIENT:**

The customer has the right to withdraw from the foreign exchange trade contract within 3 (in words three) hours after the execution of the transaction, at the establishment where the foreign exchange transaction took place. The withdrawal must apply to the entire extent of the contract.

The withdrawal period applies only during working hours for contact with the public in the branch in which the foreign exchange trade was transacted. The working hours stated on this attachment of the receipt of exchange transaction apply. If this period is interrupted, it will not end earlier than within 30 minutes of the moment it recommenced.

If the client is not able to withdraw from the trade because of the hindrance on the side of the operator, the client can withdraw from the foreign exchange trade contract within 6 months after the day of its finalisation, also in other place of the operator than the branch where the foreign exchange trade was transacted, or by post sent to the business address stated on the final receipt. The same applies in case the client is not able to withdraw from the foreign exchange trade contract because he/she was misled by the operator or the operator did not inform about the right to withdraw from the contract on the exchange rate list, on the pre-contractual information or on the final receipt.

The client withdraws from the foreign exchange trade by requesting to withdraw from the trade in person in the branch where the trade was transacted, and the client returns the funds paid to him/her previously or offers to return the funds and the operator does not accept it. In case of doubts about the withdrawn trade, the operator can require a document about the trade.

Client is entitled to submit a proposal to solve the dispute amicably to the Financial Arbiter of Czech Republic (Legerova 69, 110 00 Praha 1, [www.finarbitr.cz](http://www.finarbitr.cz)) or submit a complaint to Czech National Bank (Na Příkopě 864/28, 110 00 Praha 1, [www.cnb.cz/exchange](http://www.cnb.cz/exchange)).