

## Všeobecné obchodní podmínky CYRRUS FX, a.s.

### I. Obecná ustanovení

1. Všeobecné obchodní podmínky CYRRUS FX, a.s. (dále jen „CYRRUS FX“), vydané ve smyslu § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „VOP“) upravují základní podmínky, za jakých CYRRUS FX poskytuje svým klientům služby v provádění bezhotovostních obchodů s cizí měnou a provádění platebních transakcí.
2. CYRRUS FX poskytuje klientovi služby na základě rámcové smlouvy (dále jen „Smlouva“) a jednorázových smluv – příkazů uzavřených mezi CYRRUS FX a klientem – a VOP, které jsou nedílnou součástí Smlouvy. Pokud ze Smlouvy nevyplývá jinak, mají ustanovení Smlouvy přednost před VOP.
3. Informace o CYRRUS FX: název CYRRUS FX, a.s., se sídlem Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 15217, email: fxdealing@cyrrus.cz.
4. CYRRUS FX je držitelem povolení k výkonu činnosti platební instituce dle ZPS, které bylo vydáno Českou národní bankou pod č.j. 2014 /3750/570. CYRRUS FX je oprávněn poskytovat platební služby dle § 3 odst. 1 písm. a), b), c), e) a f) ZPS.
5. Klient prohlašuje, že byl CYRRUS FX před poskytnutím služeb seznámen s obsahem Smlouvy, VOP a Ceníkem, údaji o osobě CYRRUS FX, základními informacemi o poskytovaných službách, případně s dalšími důležitými informacemi ohledně podmínek poskytování služeb (dále též „důležité informace“). Veškeré důležité informace jsou umístěny na internetových stránkách CYRRUS FX, [www.cyrrusfx.cz](http://www.cyrrusfx.cz).
6. Klient souhlasí s tím, že o každé podstatné změně důležitých informací, případně o dalších změnách bude informován zejména prostřednictvím internetových stránek CYRRUS FX, případně prostřednictvím emailové komunikace. Klient prohlašuje, že má přístup ke službě internet, tuto službu pravidelně využívá a má možnost se s informacemi uvedenými na internetových stránkách CYRRUS FX seznámit před každým poskytnutím služby.
7. Klient a CYRRUS FX sjednali mezi sebou jako běžný způsob komunikace a běžný způsob předávání informací v souvislosti se Smlouvou emailovou korespondencí. Emailová korespondence bude ze strany CYRRUS FX odesílána na emailovou adresu poskytnutou klientem. Klient dává CYRRUS FX a korporacím ze skupiny, jíž je členem, souhlas k zasílání emailových a listovních obchodních sdělení spojených s nabídkou služeb.

### II. Vymezení pojmů

Pro účely VOP a Smlouvy se rozumí:

- a) **klientem** – fyzická nebo právnická osoba, která s CYRRUS FX uzavřela Smlouvu, na základě které jsou jí poskytovány služby.
- b) **smlouvou nebo rámcovou smlouvou** – Rámcová smlouva jejíž součástí jsou VOP, Ceník a jednotlivé platební transakce.
- c) **platební službou nebo službou** – platební služba dle § 3 odst. 1 písm. a), b), c), e) a f) ZPS, které je CYRRUS FX oprávněn poskytovat na základě povolení ČNB.
- d) **obchodem, spotovým obchodem** – pevně sjednaný bezhotovostní obchod s cizí měnou, při kterém dochází k nákupu nebo prodeji peněžních prostředků v jedné měně za určité množství peněžních prostředků v jiné měně, za kurz aktuální na finančním trhu v okamžiku uzavření obchodu (spotová valuta), přičemž zaplacení peněžních prostředků klientem proběhne okamžitě a vypořádání obchodu CYRRUS FX neprodleně po obdržení platby od klienta, nejpozději však do 2. pracovního dne od sjednání obchodu.
- e) **kurzem** – hodnota, za kterou CYRRUS FX nabízí prodej či nákup cizí měny.
- f) **dnem vypořádání obchodu** – pracovní den, kdy má dojít k zaplacení peněžních prostředků ve sjednaných měnách mezi CYRRUS FX a klientem.
- g) **parametry obchodu** – měna nákup, měna prodej, množství měny při jednom obchodu, kurz na finančním trhu, identifikaci CYRRUS FX včetně čísla účtu, na který bude provedena úhrada obchodu klientem, identifikace klienta, včetně čísla účtu, na který bude provedena úhrada ze strany CYRRUS FX, datum vypořádání platební transakce, platební instrukce, cenu služby, poplatky a případné další parametry transakce.
- h) **konfirmací** – potvrzení o uzavření obchodu mezi klientem a CYRRUS FX.
- i) **dokladem o vypořádání obchodu** – potvrzení o vypořádání obchodu sjednaného mezi klientem a CYRRUS FX.
- j) **pracovním dnem** – den, ve kterém jsou otevřeny banky na území České republiky, a mezi takovými bankami může být prováděn platební styk.
- k) **poruchou trhu** – nepředvídatelná událost mající za následek, že CYRRUS FX ani klient nebudou schopni získat na příslušném trhu informace o tržním směnném kurzu rozhodném pro daný obchod anebo dojde-li k zastavení či omezení obchodování na příslušném trhu anebo dojde-li k jiné poruše trhu platebního styku.
- l) **objednávkou** – podmíněný pokyn, v němž klient určí směnný kurz, při jehož dosažení má být kontaktován CYRRUS FX. Tento kurz si klient objednává na určité časové období.
- m) **politicky exponovanou osobou** – fyzická osoba, která je nebo byla ve významné veřejné funkci s celostátním nebo regionálním významem, jako je zejména hlava státu, předseda vlády, vedoucí ústředního orgánu státní správy a jeho zástupce (náměstek, státní tajemník), člen parlamentu, člen řídicího orgánu politické strany, vedoucí představitel územní samosprávy, soudce nejvyššího soudu, ústavního soudu nebo jiného nejvyššího justičního orgánu, proti jehož rozhodnutí obecně až na výjimky nelze použít opravné prostředky, člen bankovní rady centrální banky, vysoký důstojník ozbrojených sil nebo sboru, člen nebo zástupce člena, je-li jím právnická osoba, statutárního orgánu obchodní korporace ovládané státem, velvyslanec nebo vedoucí

diplomatické mise, anebo fyzická osoba, která obdobnou funkci vykonává nebo vykonávala v jiném státě, v orgánu Evropské unie anebo v mezinárodní organizaci a osoby s ní spřízněné.

- n) **ZPS** – zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

### III. Uzavření rámcové smlouvy

1. Rámcovou smlouvu je možné uzavřít osobně, korespondenčně, elektronicky, nebo on-line prostřednictvím internetových stránek CYRRUS FX.
2. V případě uzavírání rámcové smlouvy prostřednictvím internetových stránek CYRRUS FX je tato uzavřena okamžikem splnění následujících podmínek:
  - a) klient se seznámí se zněním VOP a Ceníku a toto odsouhlasí na internetových stránkách CYRRUS FX,
  - b) klient vyplní veškeré údaje požadované v rámcové smlouvě,
  - c) CYRRUS FX budou doručeny doklady ověřující totožnost klienta.
3. Korespondenční způsob uzavření rámcové smlouvy je zachován, je-li na emailovou adresu [fxsmlouvy@cyrrus.cz](mailto:fxsmlouvy@cyrrus.cz) doručen scan podepsané smlouvy ve formátu .pdf a další požadované dokumenty.
4. Elektronický způsob je zachován, je-li rámcová smlouva podepsána elektronicky prostředky dle platných právních předpisů, tedy buď zaručeným elektronickým podpisem, nebo je rámcová smlouva doručena prostřednictvím emailu, ze kterého lze jednoznačně určit identifikaci jednatelky osoby (email je např. opatřen jménem a příjmením klienta).
5. Umožňuje-li to technická vybavenost CYRRUS FX, lze při uzavírání rámcové smlouvy osobně nahradit podpis klienta na rámcové smlouvě také elektronickými prostředky (elektronická tužka, biometrické prvky).
6. V souvislosti s uzavíráním rámcové smlouvy je prováděna identifikace klienta dle platných právních předpisů. Klient je povinen CYRRUS FX poskytnout potřebnou součinnost a předložit doklady k identifikaci.

### IV. Uzavírání obchodu prostřednictvím telefonu nebo elektronického pokynu klientem

1. Uzavírání obchodu probíhá buď prostřednictvím telefonních čísel určených CYRRUS FX, nebo elektronicky. Telefonická konverzace o vyjednávání a sjednávání obchodu je nahrávána, což klient uzavřením smlouvy odsouhlasil. Během jedné telefonní konverzace může být uzavřen jeden či více obchodů. Elektronická objednávka musí mít stejné a nezpochybnitelné parametry jako při telefonické objednávce.
2. **Postup pro sjednání obchodu:**
  - a) klient zavolá CYRRUS FX a sdělí parametry obchodu,
  - b) CYRRUS FX nabídne klientovi kurz,
  - c) klient nabízený kurz buď přijme, nebo odmítne, a to výslovně, zřetelně a nezpochybnitelným způsobem,
  - d) pokud klient kurz přijme, CYRRUS FX zopakuje kurz. Přijetím kurzu klientem, je obchod sjednán.
3. CYRRUS FX není odpovědný za případy, kdy nelze způsob sjednávání obchodu popsáný v tomto ustanovení využít z důvodu, které jsou mimo kontrolu CYRRUS FX.
4. CYRRUS FX je povinen po telefonickém sjednání obchodu s klientem vystavit confirmaci a odeslat ji faxem nebo emailem klientovi. Platební transakce či obchod je považován za uzavřený a závazný pro obě smluvní strany okamžikem telefonického nebo elektronického sjednání podmínek obchodu. Confirmace platební transakce je pouze potvrzení skutečnosti, že smluvní vztah vznikl a platební transakce byla uzavřena za po telefonu sjednaných podmínek.
5. Klient je povinen poukázat peněžní prostředky na úhradu svého závazku v české nebo cizí měně na účet určený CYRRUS FX při telefonickém sjednání platební transakce okamžitě po obdržení podmínek o uzavřeném obchodu – confirmaci. Tento účet je rovněž uveden v confirmaci platební transakce. Klient je dále povinen identifikovat tuto platbu variabilním symbolem, který tvoří evidenční číslo obchodu. Pokud klient nesplní jakoukoli povinnost dle tohoto odstavce, není CYRRUS FX povinen dále provést sjednanou platební transakci a je oprávněna po klientovi požadovat škodu vzniklou nesplněním sjednaných podmínek.
6. Smluvními stranami je ujednáno, že s peněžními prostředky složenými klientem dle této Smlouvy, není CYRRUS FX oprávněn nakládat jinak než způsobem vedoucím k realizaci platebních služeb dle Smlouvy.
7. CYRRUS FX klientovi vystaví a zašle neprodleně potvrzení o vypořádání sjednané platební transakce. Na žádost CYRRUS FX vystaví klientovi měsíční výpis platebních transakcí, kde jsou uvedeny všechny sjednané platební transakce za daný měsíc.
8. Smluvní strany se zavazují poskytnout si maximální možnou součinnost a splnit své povinnosti bez zbytečného odkladu tak, aby každá platební transakce byla vypořádána řádně a v termínu dohodnutém v confirmaci platební transakce.
9. V případě neprovedení platební transakce z jakéhokoli důvodu je CYRRUS FX povinen informovat o této skutečnosti klienta a vypořádat s klientem již vzniklé závazky z této neuskutečněné platební transakci.
10. Okamžikem přijetí platebního příkazu se rozumí okamžik, kdy jsou splněny tyto podmínky a) CYRRUS FX obdržel od Klienta platební příkaz a b) Klient splnil svoji povinnost převést peněžní prostředky (včetně prostředků na pokrytí případných poplatků) v dohodnuté výši na daný platební účet CYRRUS FX. Pro všechny zadané a autorizované příkazy platí, že pokud byly přijaty po uplynutí okamžiku blízko konce provozní doby, pak se považují za přijaté na začátku provozní doby následujícího pracovního dne.
11. Klient je povinen podle pokynů uvedených v confirmaci platební transakce uhradit své závazky neprodleně. Nedojde-li k uhrazení finančních prostředků CYRRUS FX ze strany klienta dle ujednání uvedených v confirmaci, je CYRRUS FX oprávněn požadovat po klientovi náhradu škody vzniklé z uzavřeného obchodu, zejména možný negativní rozdíl směnného kurzu vzniklý od doby

sjednání obchodu. Tato pohledávka CYRRUS FX je splatná dnem, kdy mělo dojít k uskutečnění sjednané platební transakce a lze ji ze strany CYRRUS FX jednostranně započítat oproti jakékoliv splatné či nesplacené pohledávce klienta za CYRRUS FX.

12. Jestliže má Klient zájem zadat platební příkaz k měnové konverzi za kurz, který není aktuálně k dispozici, má klient možnost využít služby podmíněného platebního příkazu. Klient zadá podmíněný platební příkaz telefonicky případně emailem, přičemž specifikuje tyto údaje:
  - a) částku měny k měnové konverzi;
  - b) účet, na který má být konvertovaná částka odeslána (bankovní účet klienta vedený u CYRRUS FX / externí bankovní účet)
  - c) požadovaný kurz, který není aktuálně v nabídce CYRRUS FX;
  - d) datum zadání podmíněného platebního příkazu;
  - e) datum splatnosti podmíněného platebního příkazu, dobu trvání podmíněného platebního příkazu, maximálně však 90 dnů;
 CYRRUS FX neručí za to, že po dobu platnosti podmíněného platebního příkazu bude v nabídce kurz požadovaný klientem dle čl. IV. odst. 12 písm. c). Zadáním podmíněného platebního příkazu dojde k blokaci prostředků na účtu klienta v rozsahu částky dle čl. IV. odst. 12 písm. a) a případných poplatků; poplatky se pro tyto účely stanovují ke dni zadání podmíněného platebního příkazu. V případě, že bude podmíněný platební příkaz realizován, provede CYRRUS FX vypořádání tohoto příkazu, konverzi disponibilní měny do odesílané měny, odeslání na určený účet ve lhůtách dle VOP a bude klientovi vystavena a odeslána konfirmace k tomuto obchodu. V případě, že podmíněný platební příkaz nebude realizován ve lhůtě dle IV. odst. 12 písm. e), dojde k automatickému zrušení podmíněného platebního příkazu a k automatickému odblokování peněžních prostředků složených na účtu klienta pro provedení tohoto příkazu.
13. Za okamžik přijetí podmíněného platebního příkazu se považuje okamžik, kdy jsou splněny tyto podmínky:
  - a) CYRRUS FX obdržel od klienta podmíněný platební příkaz a
  - b) klient převedl peněžní prostředky ve stanovené výši na svůj účet vedený u CYRRUS FX (včetně prostředků na pokrytí případných poplatků), případně vyzooměl CYRRUS FX, že má zájem využít možnosti popsané v čl. IV odst. 14 VOP.
14. Podmíněný platební příkaz může klient zadat také v případě, že na jeho účtu u CYRRUS FX není dostatek prostředků k provedení příkazu. V takovém případě CYRRUS FX zašle klientovi v případě provedení podmíněného platebního příkazu konfirmaci, na základě které je klient povinen poukázat peněžní prostředky na úhradu svého závazku v české nebo cizí měně na účet určený CYRRUS FX. Jakmile bude tato finanční částka klientem poukázána, bude obchod vypořádán.

## V. Platby a inkasa do/ze zahraničí

1. Podmínkou k provedení platby do zahraničí je zaslání pokynů klientem pro její provedení na formuláři CYRRUS FX „Příkaz k úhradě“.
2. Pro inkaso platby klienta na účet CYRRUS FX zašle klient písemné pokyny na formuláři CYRRUS FX „Avízo inkasa“, po jehož obdržení sdělí CYRRUS FX klientovi bankovní účet, na který třetí osoba zašle klientem avizované peněžní prostředky.
3. Klient odpovídá za správnost a přesnost všech výše uvedených platebních instrukcí.
4. Cena za poskytování peněžních služeb je individuální, je však bezpodmínečnou povinností, že cenovou nabídku CYRRUS FX klientovi sdělí před závaznou objednávkou služby, tj. ještě před tím, než klient službu závazně objedná. Objednáním služby klient potvrzuje akceptaci mj. i cenu služby, která je uvedena v autorizaci platební transakce.

## VI. Lhůty vypořádání, informační povinnost

1. Obchod bude vypořádán bez zbytečného odkladu po obdržení peněžních prostředků určených k provedení platební transakce od klienta na samostatný účet CYRRUS FX, resp. na platební účet klienta. Klient se zavazuje k úhradě celého svého závazku z transakce nejpozději následující pracovní den (D+1) po uzavření transakce. Nesplnění tohoto závazku klientem zakládá právo CYRRUS FX odstoupit od transakce a případně mu vyúčtovat vzniklou škodu. Poté, co klient uhradí svůj závazek z platební transakce vůči CYRRUS FX, je CYRRUS FX povinen zadat platební příkaz k provedení požadovaného obchodu, a to bez zbytečného odkladu tak, aby byly provedeny ve lhůtách stanovených ZPS, přičemž max. lhůta činí D+1. Tato lhůta může být prodloužena z důvodů na straně klienta, pokud tento nemá na svém platebním účtu dostatečné krytí k provedení zadaného příkazu nebo klient nesdělil CYRRUS FX všechny potřebné parametry svého platebního příkazu.
2. Informační povinnost vyplývající z ustanovení ZPS plní CYRRUS FX vůči klientům prostřednictvím emailových zpráv zasílaných klientům na emailové adresy v evidenci CYRRUS FX. Informace jsou zasílány ve lhůtě nejpozději do konce následujícího pracovního dne po vypořádání transakce.
3. Klient je povinen oznámit informaci o zcizení přístupových oprávnění (profilu) umožňující provádění platebních transakcí prostřednictvím CYRRUS FX nebo provedení případných neautorizovaných transakcí CYRRUS FX neprodleně po takovém zjištění. Informace lze oznámit na telefonní číslo 226 258 226, v případě, že je oznámení prováděno v pracovní době, lze použít i emailovou adresu [fxdealing@cyrrus.cz](mailto:fxdealing@cyrrus.cz). Klient nese plnou odpovědnost za jejich případné zneužití, a to do momentu, kdy vůči CYRRUS FX nahlásí jejich ztrátu, zcizení nebo neautorizované použití třetími osobami. CYRRUS FX zablokuje profil, jakmile mu bude klientem nahlášena ztráta, zcizení či podezření na neautorizované použití. Od momentu nahlášení ztráty, zcizení či neautorizovaného použití přístupových oprávnění odpovídá za jejich zneužití CYRRUS FX.
4. Plátce nese ztrátu 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; 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 plátce nejednal podvodně a ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku nemohl zjistit před provedením neautorizované platební transakce, nebo

- ztráta, odcizení nebo zneužití platebního prostředku byla způsobena jednáním CYRRUS FX. Ustanovení první věty se dále nepoužije, pokud plátce nejednal podvodně a ztráta vznikla poté, co plátce ztrátu, odcizení nebo zneužití platebního prostředku oznámil, nebo CYRRUS FX nezajistil, aby uživateli byly k dispozici vhodné prostředky umožňující kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neoprávněné použití platebního prostředku, nebo CYRRUS FX porušil povinnost požadovat silné ověření uživatele.
- Klient je povinen CYRRUS FX neprodleně způsobem uvedeným v odst. 3 tohoto článku oznámit nesprávně provedené platební transakce.
  - V případě nesprávného provedení platebního příkazu klienta z viny CYRRUS FX, je CYRRUS FX povinen uvést stav platebního účtu klienta do stavu před vzniklou chybou.
  - Ochrana peněžních prostředků svěřených CYRRUS FX. Peněžní prostředky, které jsou CYRRUS FX svěřeny k provedení platební transakce, jsou drženy odděleně od vlastních peněžních prostředků CYRRUS FX 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.
  - Opravné zúčtování: CYRRUS FX uvede účet neoprávněného příjemce do stavu, ve kterém by byl, kdyby k nesprávnému provedení platby nedošlo. Podnět k provedení opravného zúčtování je možné podat do tří měsíců od vzniku chyby.
  - CYRRUS FX informuje klienta v případě podezření na neoprávněné nebo podvodné použití platebního prostředku prostřednictvím emailové komunikace nebo zveřejněním informace na Internetových stránkách.
  - Jestliže CYRRUS FX nezúčtoval částku platební transakce v české měně nebo nepoužil bankovní spojení v souladu s příkazem Klienta a způsobil tím nesprávné provedení platební transakce, je banka, která vede účet neoprávněného příjemce, povinna na podnět CYRRUS FX, který nesprávné provedení platební transakce způsobil, odeslat z tohoto účtu nesprávně zúčtovanou částku a vydat ji CYRRUS FX k nápravě nesprávně provedené platební transakce v souladu se zákonem upravujícím platební styk, 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.
  - Ochrana clientského majetku pro případ úpadku banky vedoucí samostatný účet platební instituce. Peněžní prostředky klientů evidované na samostatném účtu CYRRUS FX představují dle § 41f zákona č. 21/1992 Sb., o bankách pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. CYRRUS FX 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 CYRRUS FX ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by každý z klientů měl peněžní prostředky evidované na vlastním účtu. Každý klient CYRRUS FX 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.
  - Peněžní prostředky na platebním účtu klienta mohou být úročeny. O případné úrokové sazbě a poplatcích spojených s jejím připsáním je klient informován na internetových stránkách CYRRUS FX, nebo emailovou zprávou.

## VII. Reklamační a stížnosti

- V případě, kdy je klient přesvědčen o tom, že CYRRUS FX nesplnila řádně své závazky vyplývající ze Smlouvy, je oprávněn uplatnit u CYRRUS FX reklamaci/stížnost. Reklamaci/stížnost je klient povinen uplatnit dříve než podnikne jakékoliv další operace v rámci služeb, jež jsou předmětem reklamační/stížnosti. Reklamační/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 reklamační 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 CYRRUS FX bez zbytečného odkladu písemnou formou na adresu sídla CYRRUS FX nebo na emailovou adresu [fxdealing@cyrrus.cz](mailto:fxdealing@cyrrus.cz). CYRRUS FX na požádání vystaví klientovi potvrzení o převzetí reklamační/stížnosti.
- Reklamační/stížnosti vyřizují vedoucí útvarů CYRRUS FX, vůči kterým je reklamační/stížnost směřována. Klient je povinen poskytnout CYRRUS FX při vyřizování reklamační potřebnou součinnost. CYRRUS FX je povinen vyřídit reklamační/stížnost klienta do 15 pracovních dnů ode dne jejího doručení. Pokud CYRRUS FX překážka nezávislá na jeho vůli brání odpovědět na stížnost/reklamaci do 15 pracovních dnů, CYRRUS FX informuje Klienta o překážce, a vyřídit stížnost/reklamaci nejpozději do 35 pracovních dnů. CYRRUS FX je povinen v této lhůtě odeslat klientovi písemné stanovisko o způsobu jejího vyřízení. CYRRUS FX vede seznam reklamační/stížností.
- Klient má možnost obrátit se se svou stížností ohledně způsobu poskytování služeb na dozorový orgán CYRRUS FX, Českou národní banku, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, [www.cnb.cz](http://www.cnb.cz).
- 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.finarbirt.cz](http://www.finarbirt.cz), který je oprávněn k mimosoudnímu řešení sporů smluvních stran týkajících se platebních služeb.

## VIII. Informace ke smlouvám o finančních službách uzavíraných na dálku

- Ustanovení tohoto článku se použijí pouze v případě, pokud je klientem spotřebitelem podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“).

2. Pokud CYRRUS FX s klientem uzavře smlouvu o finančních službách s použitím prostředků komunikace na dálku, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti zástupce CYRRUS FX a klienta, je CYRRUS FX povinen dodržovat povinnosti dle § 1841 a násl. OZ.
3. Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání budou použity jen tehdy, jestliže klient jejich použití neodmítí. 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 CYRRUS FX 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 CYRRUS FX 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 zaslaným prokazatelným způsobem na adresu sídla CYRRUS FX nebo na adresu, která mu byla v komunikaci s CYRRUS FX sdělena; lhůta k uplatnění práva na odstoupení je zachována, pokud bylo oznámení písemně odesláno před uplynutím této lhůty. Odstoupí-li klient od smlouvy o finančních službách uzavřené na dálku, může po něm CYRRUS FX požadovat zaplacení ceny pouze za do té doby skutečně poskytnutou službu (poměrná část). CYRRUS FX 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 s CYRRUS FX může být ukončena dohodou, nebo výpovědí kterékoliv smluvní strany dle čl. IX, 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.
10. Smlouvy 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.

## IX. Opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, FATCA, GATCA

1. CYRRUS FX je povinen dodržovat právní předpisy České republiky týkající se opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. V této souvislosti je CYRRUS FX povinen vyžadovat od klienta informace vyžadované právními předpisy. Neposkytnutí požadovaných informací může vést k neuzavření smlouvy, nebo k ukončení smlouvy ze strany CYRRUS FX.
2. Klient podpisem smlouvy prohlašuje, že není politicky exponovanou osobou, je majitelem peněžních prostředků, které budou použity k poskytnutí služby, peněžní prostředky nepocházejí z trestné činnosti a financování terorismu a byly nabyty v souladu s právními předpisy, poskytování služeb nebude využito k legalizaci výnosů z trestné činnosti a k financování terorismu.
3. Klient podpisem smlouvy prohlašuje, že není americkým občanem ani americkým daňovým rezidentem ve smyslu Dohody mezi ČR a USA o zlepšení dodržování daňových předpisů a mezinárodním měřítku (FATCA).
4. Klient podpisem smlouvy prohlašuje, že se seznámil s dokumentem Informace společnosti týkající se CRS a FATCA uveřejněným na internetových stránkách CYRRUS FX v sekci Ke stažení, a že obsahu tohoto dokumentu rozumí.

## X. Obecná a závěrečná ustanovení

1. CYRRUS FX v rámci ověření klienta při přihlášení do platebního prostředku využívá dvoufázového ověření, které se skládá v prvním kroku z uživatelského jména a hesla (dále jen „přístupové údaje“), a v druhém kroku ze zadání správného jednorázového SMS kódu zaslání na telefonní číslo klienta, které klient CYRRUS FX sdělil ve smlouvě jako své kontaktní číslo (dále jen „ověřené telefonní číslo“). Zaslání SMS obsahuje jednorázový ověřovací kód, který v druhém kroku při přihlášení do platebního prostředku klient vepíše do připraveného pole. V případě vepsání správného SMS kódu je klientovi umožněn vstup do platebního prostředku. Klient tímto bere na vědomí a souhlasí s tím, že bude vždy provedeno jeho dvoufázové ověření před vstupem do platebního prostředku tímto způsobem, a bez vyplnění všech správných údajů a zadání zaslání SMS kódu mu nebude umožněn přístup do platebního prostředku.
2. Klient odsouhlasí každý zadaný platební příkaz v platebním prostředku vložení jednorázového SMS kódu, který mu bude zaslán na ověřené telefonní číslo po vyplnění a uložení všech povinných položek platebního příkazu.
3. Klient je povinen chránit své přístupové údaje do platebního prostředku proti jejich odcizení, ztrátě či zneužití neoprávněnou osobou, a to především tak, že nebude třetím stranám sdělovat své údaje k uživatelskému profilu, údaje nebude písemně ani jinak zaznamenávat způsobem, který potenciálně umožňuje přístup neoprávněným osobám a vynaloží veškeré potřebné úsilí k zabezpečení přístupových údajů proti odcizení, ztrátě či zneužití. Klient je stejně tak povinen postupovat i v případě jeho mobilního telefonu, na jehož ověřené telefonní číslo je odesílána SMS s ověřovacím kódem, tedy zabránit jeho ztrátě, odcizení či zneužití.
4. Klient je povinen neprodleně informovat CYRRUS FX o veškerých případech, kdy došlo k odcizení, zneužití nebo ztrátě údajů jeho uživatelských profilů (heslo apod.) a mobilního telefonu s platební aplikací, a to buď telefonicky na tel. č. 226 258 226 nebo na emailové adrese [fxinfo@cyrrus.cz](mailto:fxinfo@cyrrus.cz). CYRRUS FX zablokuje přístup do platebního prostředku pod přístupovým profilem klienta,

- jakmile bude CYRRUS FX klientem nahlášena jeho ztráta, zcizení či podezření na neautorizované použití. Od momentu nahlášení ztráty, zcizení či neautorizovaného použití personalizovaných ochranných prvků nese odpovědnost za jejich zneužití CYRRUS FX.
5. CYRRUS FX je oprávněn odmítnout poskytnutí konkrétní služby, zejména uzavření obchodu, pokud se smluvní strany neshodnou na všech podmínkách jejího poskytnutí nebo klient CYRRUS FX nedodá řádně a včas všechny informace a podklady nezbytné pro řádné provedení služby nebo tak stanoví právní předpis.
  6. Klient podpisem rámcové smlouvy prohlašuje a souhlasí, že mu CYRRUS FX předala znění rámcové smlouvy a VOP s dostatečným předstihem před podpisem rámcové smlouvy, čímž byla splněna povinnost poskytnout klientovi informace dle § 132 a násl. ZPS a další zákonem stanovené předmluvní informace.
  7. CYRRUS FX není povinen přijmout dokument, o jehož pravosti, úplnosti či správnosti má pochybnosti a který CYRRUS FX 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.
  8. CYRRUS FX je oprávněn požadovat ověření podpisu klienta na všech smluvních dokumentech nebo dokumentech k obchodům.
  9. CYRRUS FX provede jen takové příkazy a žádosti klienta, které jsou úplné, správné, určité, srozumitelné a učiněné v souladu s podmínkami stanovenými Smlouvou, VOP a ZPS.
  10. Klient není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu CYRRUS FX postoupit, zastavit nebo jinak zatížit pohledávky za CYRRUS FX.
  11. Nevyužití jakéhokoliv práva z této smlouvy nebo obchodu nebo prodlení s využitím takového práva kteroukoliv smluvní stranou nebude vykládáno jako vzdání se takového práva.
  12. CYRRUS FX 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 CYRRUS FX má v takovém případě právo ukončit poskytování kterékoli služby, zejména odstoupit od obchodu, nebo odstoupit od Smlouvy.
  13. Veškerá komunikace mezi CYRRUS FX a klientem probíhá v českém nebo po dohodě s CYRRUS FX v anglickém jazyce. Ve vybraném jazyce bude Klientovi poskytnuta Smlouva, VOP i další důležité informace.
  14. CYRRUS FX 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 CYRRUS FX upozornit při sjednávání obchodu.
  15. Osoby, které klient zmocnil ve Smlouvě, jsou oprávněny jménem klienta a na jeho účet uzavírat obchody, využívat dalších služeb stanovených smlouvou a podepisovat konfirmace, a to v rozsahu a způsobem uvedeným ve Smlouvě. Takové osoby jsou oprávněny jednat každá samostatně, není-li stanoveno jinak. Takové osoby nejsou oprávněny měnit, doplňovat či rušit Smlouvu, pokud k tomu nejsou oprávněny na základě zvláštní plné moci udělené klientem.
  16. Pokud klient nereklamuje údaje uvedené v jakýchkoliv dokumentech od CYRRUS FX bez zbytečného odkladu po jejich obdržení, má se za to, že klient se všemi údaji uvedenými v dokumentech souhlasí.
  17. Odvolání obchodu nebo platebního příkazu z podnětu klienta musí být CYRRUS FX předáno osobně nebo zasláno písemně emailem na adresu [fxdealing@cyrrus.cz](mailto:fxdealing@cyrrus.cz). Odvolání nelze provést po telefonickém sjednání obchodu.
  18. Požadavek plátce o případném vrácení částky autorizované platební transakce z podnětu příjemce se řídí § 176 ZPS.
  19. Není-li výslovně ve smlouvě uvedeno jinak nebo sjednáno mezi smluvními stranami, lze poskytnutí služby sjednat, nebo službu poskytnout, zejména provést obchod, výlučně v pracovní dny v době od 8:30 do 16:30 hodin času platného na území České republiky. Okamžik blížící konci pracovní doby je 16:15.
  20. Klient je oprávněn získat od CYRRUS FX na základě písemné (emailové) žádosti obsah Smlouvy a další informace uvedené v ZPS. CYRRUS FX po přijetí žádosti odešle na emailovou adresu klienta bez zbytečného odkladu kopii Smlouvy, VOP a ceník, případně další klientem vyžádané informace.
  21. V případě, že nastane porucha trhu, nebo dojde k jiné události počitatelné jako vyšší moc, mající vliv na plnění ze Smlouvy nebo již uzavřeného obchodu, a není tedy možné splnit podmínky obchodu, jsou smluvní strany povinny dohodnout se v dobré víře buď na ukončení obchodu a vrácení ev. plnění dotčeného poruchou trhu, či událostí počitatelnou jako vyšší moc, anebo se dohodnout na pokračování tohoto obchodu za podmínek možných po odstranění překážek vyšší moci nebo poruchy trhu.
  22. CYRRUS FX je oprávněn VOP jednostranně měnit, a to zejména v návaznosti na změny právních předpisů, zavádění nových služeb, změnu způsobu poskytování služeb apod. CYRRUS FX v takovém případě klienta upozorní na změnu VOP emailovou zprávou zaslou na emailovou adresu klienta uvedenou v záhlaví Smlouvy, která bude obsahovat text nových VOP, a současně na internetových stránkách CYRRUS FX, a to 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 CYRRUS FX 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 CYRRUS FX na změnu Smlouvy, má právo přede dnem, kdy mají VOP nabýt účinnosti, bezplatně a s okamžitou účinností vypovědět Smlouvu.
  23. VOP byly schváleny představenstvem CYRRUS FX. Tyto VOP jsou pro stávající klienty platné a účinné od **1. ledna 2023** do odvolání a nahrazují veškeré předchozí VOP, pro nové klienty jsou účinné ode dne předání.