

Podmínky a ustanovení, kterými se řídí služba převodu hotovosti RIA Money Transfer (dále jen „služba“)

ÚVOD

Službu převodu peněz RIA poskytuje **Continental Exchange Solutions, Inc, podnikající jako RIA Financial Services (společně dále jen „RIA“)** ve spolupráci se společností FinWise Global, s.r.o. (dále jen „FinWise“) a prostřednictvím sítě autorizovaných zástupců (dále jen „zástupci“).

FinWise je česká společnost se sídlem Václavské náměstí 819/43, Praha 1, 110 00, IČO: 06221556 zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C, vložka 278369. Zákazníci mohou volat na číslo uvedené níže za účelem zjištění adres a otevíracích hodin poboček.

Nad FinWise provádí finanční dohled Česká národní banka. Na finančního regulátora je možné se obrátit poštou na adresu Na Příkopě 28, Praha 1 115 03, telefonicky na 800 160 170, nebo e-mailem na podatelna@cnb.cz či info@cnb.cz.

Služba vám umožňuje, abyste vámi určené osobě (dále jen „příjemce“) formou jednorázové transakce poslali peníze (dále jen „převod“). Příjemce si převod může vyzvednout v hotovosti na obchodním místě RIA (dále jen „převod v režimu hotovost–hotovost“) nebo převod může přijmout na svém bankovním účtu nebo na účtu jiného typu, (tzn. v mobilní peněžence) (dále jen „převod v režimu hotovost–účet“).

Služba zároveň umožňuje osobám starším 18ti-let, aby přijaly převod, který jim pomocí služby poslala jiná osoba (dále jen „odesílatel“), a to v určené částce a měně. RIA nebo FinWise a zástupci za vyplacení převodu neúčtují žádný poplatek. Službu mohou využívat pouze určené příjemci. Smluvní odpovědnost má RIA nebo FinWise pouze vůči odesílateli.

Vyplněním a podepsáním formuláře a předáním částky, která se má převést, potvrzuje odesílatel správnost vyplněných informací a souhlas s provedením převodu. Do formuláře se zapíše vámi zvolená měna, způsob doručení, platný směnný kurz a částka v cílové měně. Odesílatel je povinen sdělit příjemci o možnosti vyzvednutí převodu sám a sdělit mu všechny potřebné informace k jeho převzetí, jako je referenční číslo převodu (PIN), jméno odesílatele, zemi odeslání a výši očekávané částky. Maximální výše částky, kterou je možné poslat, může být omezena určitými limity. Smlouva s RIA nebo FinWise se stává závaznou až v okamžiku, kdy se převod potvrdí a je vám sděleno referenční číslo (PIN).

Poté, co je převod potvrzen, si příjemce bude moci peníze vyzvednout u zástupce RIA a to v provozní době zástupce a v souladu s případnými místními omezeními. Podle toho, jakou možnost doručení zvolí odesílatel ve formuláři a jak tato možnost bude dostupná a jaké jsou konkrétní charakteristiky převodu, pokud jde o převod v režimu hotovost-hotovost, příjemce si bude moci peníze vyzvednout za několik minut („doručení do 10 minut“). Peníze mohou být zpožděny nebo služby nedostupné na základě určitých podmínek transakce včetně odeslané částky, cílové země, dostupnosti měny, regulačních záležitostí, požadavků na identifikaci, pracovní doby zástupce, rozdílů v časových pásmech nebo výběru možností odložení. Mohou platit další omezení. Bližší informace si můžete vyžádat na níže uvedených kontaktních telefonních číslech.

Aby příjemce mohl převzít převáděnou částku, musí kompletně a přesně vyplnit a podepsat veškeré formuláře, stvrzenky a potvrzení. Podpisem formuláře příjemce potvrzuje správnost

vyplněných informací a rovněž skutečnost, že od zástupce přijal peněžní částku a měnu, které jsou uvedeny ve formuláři či na stvrzence. Pokud si příjemce bude přát převod převést do jiné měny, směna převodu se uskuteční v rámci zvláštní transakce nezávislé na službě RIA. Aby2 mohl příjemce hotovost přijmout, je povinen poskytnout zástupci (i) 11-místné referenční číslo, (ii) jméno odesílatele, zemi odeslání, převáděnou částku a (iii) doklad totožnosti s fotografií na jméno příjemce uvedeného v převodu. Platba je vyplacena osobě, kterou společnost RIA nebo FinWise a zástupci po ověření všech náležitostí považují za oprávněnou pro příjem peněz.

Přípustné formy prokázání totožnosti se liší v závislosti na zemi, v níž je převod uskutečněn. Vaší povinností je zajistit, aby se informace, které budou zástupci poskytnuty, ani 11-místné referenční číslo převodu, nedostaly do rukou třetím stranám a aby neunikly na veřejnost. Tyto údaje smí být sděleny pouze vámi zvolenému příjemci. Pokud sdělíte informace o převodu třetí osobě, vystavujete se riziku, že bude převod vyplacen neoprávněné osobě. V takovém případě společnost Ria, Finwise a zástupci nenesou žádnou odpovědnost za vzniklou škodu.

Omezení

Pokud určený převod odesílatel zruší ještě předtím, než jej obdržíte, nemáte nárok na jeho vyplacení. Pokud to povoluje zákon, odesílatel může požádat o vrácení převodu.

Termín, kdy je převod možné vyzvednout, závisí na pokynech odesílatele. Vyzvednutí převodu je také možné pouze v rámci provozní doby zástupce a za předpokladu, že je k dispozici příslušná měna. Pokud je převod proveden omylem nebo pokud nebyl zpracován správně, nese RIA a FinWise právní odpovědnost pouze vůči odesílateli, pokud to ovšem neomezuje její odpovědnost vůči příjemci.

U převodů v režimu hotovost–účet pošle RIA peníze na účet, který uvede odesílatel ve formuláři. V případě (i) převodu mimo EHS, nebo (ii) v případě převodu s více než jedním převodem měny z eur a měny země EHS, jež není členem eurozóny, nebo (iii) v případě převodu do zahraničí v jiné měně než eurech, obdrží příjemce peníze nejpozději do čtyř pracovních dnů od data, kdy nám provedení převodu zadáte.

Společnost Ria, FinWise a zástupci jsou povinni řídit se příslušným zákonem, který zakazuje převádět peníze do určitých zemí a určitým jednotlivcům a zavazuje společnost k prověřování všech transakcí a jejich porovnání se seznamy jmen, které poskytují vlády zemí a území, včetně americké Kanceláře pro kontrolu zahraničních aktivit (OFAC) amerického Ministerstva financí a Evropské unie. Dojde-li ke shodě jmen, bude transakce přezkoumána a zákazník může být požádán o poskytnutí dalších identifikačních údajů či informací, což může vést k pozdržení transakce.

Společnost Ria, FinWise nebo jejich zástupci mohou odmítnout poskytnutí služby jakékoli osobě i bez udání důvodu, zejména v souvislosti s prevencí podvodu, praní špinavých peněz nebo financování terorismu, nebo v souladu s příslušným zákonem, soudním nařízením nebo pažadavkem jakéhokoli regulačního nebo státního orgánu.

POPLATKY A SMĚNA

Poplatek za převod, zvolená měna i používaný směnný kurz jsou uvedeny ve formuláři. Pokud místní předpisy země příjemce nestanoví jinak, poplatek za převod hradí odesílatel.

V některých zemích budou odvedeny místní daně a poplatky za služby. RIA, FinWise a zástupci vám budou účtovat pouze poplatek za převod. U převodů v režimu hotovost–účet může příjemci jeho banka účtovat poplatek za přijetí peněz na jeho účet.

Převody se obvykle vyplácejí v místní měně používané v zemi příjemce. V některých zemích jsou k dispozici různé měny nebo pouze alternativní měny. Směnný kurz RIA vychází ze

závěrečných kurzů dostupných celosvětově na finančních trzích s připočtením marže. Podrobnosti vám budou sděleny zástupcem před uskutečněním převodu. Směnné kurzy reagují na změny na finančních trzích, které nemůže RIA nijak ovlivnit a které se mění několikrát za den. RIA získává příjmy také z převodu měn. V některých zemích se převod měny podle požadavků místních předpisů realizuje až ve chvíli vyzvednutí převodu. V takovém případě je směnný kurz uvedený ve formuláři pouze odhadem.

U převodů v režimu hotovost–hotovost do výplatních zemí mimo Evropský hospodářský prostor (dále jen „EHS“) platí, že pokud je částka uvedena v amerických dolarech (USD) a obchodní zastoupení, které převod vydává, USD nevyplácí, částka bude převedena do místní měny podle standardního směnného kurzu zástupce.

ZRUŠENÍ A VRÁCENÍ PŘEVODU

Převod můžete zrušit pouze v případě, že si jej ještě příjemce nevyzvedl nebo že ještě nebyl připsán na jeho účet. Zrušení může odesílatel provést v místě zástupce, odkud byly peníze odesílány nebo prostřednictvím telefonních kontaktů uvedených níže. V případě zrušení převodu se vrací částka s poplatkem.

PŘEVODY PO LHŮTĚ PLATNOSTI

Pokud nám zadáte provedení převodu v režimu hotovost–hotovost a příjemce si převod do 21 dnů nevyzvedne, dojde k jeho zrušení včetně poplatku a odesílatel si finanční prostředky převezme u zástupce, kde převod uskutečnil nebo může převod uskutečnit znovu.

Pokud vašemu převodu uplyne doba platnosti, pokusíme se vás kontaktovat, abyste mohli požádat o vrácení částky tohoto převodu. Pokud vy sami dostanete informaci, že si příjemce převod nevyzvedl, kontaktujte nás a požádejte o jeho vrácení.

ODPOVĚDNOST

Společnost RIA ponese odpovědnost za škody způsobené záměrným pochybením nebo hrubým zanedbáním ze strany zaměstnanců a zástupců při zpracování vaší transakce v souladu s příslušnými zákony. Odpovědnost společnosti RIA, jejích přidružených společností a zahraničních zástupců je v případech méně významného zanedbání vyloučena. Odpovědnost společnosti RIA je omezena na úhradu přiměřeně předvídatelné škody plynoucí ze smlouvy do maximální výše 500 eur (kromě převedené částky a jakýchkoli poplatků). Společnost RIA a FinWise nenesou v žádném případě odpovědnost, pokud úmyslně nebo z důvodu zanedbání sdělíte údaje související s převodem jiné osobě než příjemci. Společnost RIA nenesou odpovědnost za škody způsobené zásahem vyšší moci (včetně přerušením telekomunikačních linek, občanskými nepokoji, válkou nebo jinými událostmi, které nemůže ovlivnit, jako je stávka, pozastavení provozu nebo příkazy vydané státními orgány). RIA, FinWise a zástupce nenesou odpovědnost v případě, že tuto smlouvu poruší v důsledku výjimečných a nepředvídatelných okolností, jež jsou mimo její kontrolu a za nichž se porušení smlouvy přes veškeré své úsilí nemohla vyhnout. RIA, FinWise a zástupce nenesou odpovědnost za žádné náhodné, nepřímé či následné škody, které vám případně vzniknou.

Pokud získáte dojem, že převod nebyl realizován řádně nebo se vůbec nedostal k příjemci, musíte o tom telefonicky či písemně informovat hned, jak to bude reálně možné na níže uvedených kontaktech. Pokud na problém upozorníte s nepřiměřeným zpožděním, peníze vám nemohou být vráceny.

Tím, že dáte pokyn k uskutečnění převodu, potvrzujete, že berete na vědomí varování o podvodu uvedené ve formuláři. Společnost Ria, FinWise a zástupci nenesou žádnou odpovědnost za dodávku nebo vhodnost zboží či služeb, které pomocí služby Ria hradíte a

doporučují, abyste zasílali finanční prostředky pouze osobám, které znáte osobně.

OCHRANA DAT

Pokračováním v transakci souhlasíte se shromažďováním, používáním, sdělováním a převodem (včetně převodu do zahraničí) vašich osobních údajů tak, jak je popsáno v našem oznámení o ochraně osobních údajů, které je k dispozici na webové stránce www.finwise.cz, na pobočce nebo pokud zavoláte na číslo +420 602252627. Jsme ze zákona povinni zpracovávat vaše osobní údaje za účelem předcházení praní špinavých peněz a financování terorismu, zejména podle nařízení (EU) 2015/847.

KONTAKTNÍ INFORMACE:

V případě jakýchkoli otázek, stížností i jiných záležitostí nás můžete kontaktovat následujícími způsoby:

- Telefon: +420 60252627
- E-mail: info@finwise.cz;

- Poštou: FinWise Global, s.r.o., Václavské náměstí 819/43, Praha 1, 110 00, Česká republika

Souhlasíte s tím, že s Vámi můžeme komunikovat prostřednictvím e-mailu a v anglickém jazyce. Naším cílem je vyřešit každou stížnost do 15 pracovních dní. Pokud se objeví důvody, které jsou mimo naši kontrolu a v jejichž důsledku nebude možné vyřídit stížnost do 15 pracovních dnů, budeme Vás o tom informovat a následně jsme oprávněni prodloužit lhůtu na odpověď na 35 dní. Pokud od nás nedostanete konečnou odpověď nebo pokud nebudete s konečnou odpovědí spokojeni, můžete kontaktovat finančního arbitra v České republice na adrese:

Legerova 1581/69, Praha 1, 110 00 nebo prostřednictvím e-mailu na adresu arbitr@finarbitr.cz. Měli byste tak učinit do šesti měsíců ode dne doručení konečné odpovědi. Stížnost můžete také předat místnímu ombudsmanovi v místě, kde problém vznikl, a při jejím podávání se řídit místními mimosoudními a nápravnými postupy. Další informace najdete na internetové stránce evropské sítě pro řešení stížností v oblasti finančních služeb.

Podrobnosti o kontaktních údajích těchto úřadů získáte na adrese: http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm.

ODDĚLITELNOST

Pokud by bylo kterékoli ustanovení těchto smluvních podmínek podle relevantních zákonů shledáno neplatným, zbývající část těchto smluvních podmínek zůstává plně platná a účinná. Platí zákony České republiky. Jestliže vám zástupce nabídne jakékoli další produkty nebo služby, tyto produkty a služby nijak nesouvisejí se službou společnosti RIA.