

PODMÍNKY PRO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

ČSOB ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

PRO MAJITELE ÚČTU BEZ DISPONENTŮ



1. Československá obchodní banka, a. s., se sídlem Radlická 333/150, 150 57 Praha 5, IČ: 00001350, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B: XXXVI, vložka 46 (dále jen "ČSOB") vydává Podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví pro majitele účtu bez disponentů (dále jen "Podmínky") v souladu s ustanovením § 273 zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a v souladu se zákonem o platebním styku (dále jen "ZOPS"). Podmínky navazují na Všeobecné obchodní podmínky ČSOB (dále jen "VOP") a pokud obsahují odlišnou úpravu od VOP, použije se přednostně úprava obsažená v Podmínkách. Právní vztahy mezi ČSOB a majitelem účtu při poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví (dále jen "Služby ELB") se řídí právem České republiky (dále jen "ČR") a vzájemná komunikace se uskutečňuje v českém jazyce, není-li dohodnuto jinak.
2. Majitel účtu je povinen se podrobně seznámit s těmito Podmínkami a je povinen je dodržovat.

Definice a pojmy

3. Služby ELB umožňují majitelům účtů nepřetržitě, tj. 24 hodin denně a 7 dní v týdnu, komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB a osob propojených s ČSOB. Použití Služeb ELB je rovnocenné běžně používanému písemnému styku.
4. Osobami propojenými s ČSOB se rozumí:
 - osoby, které ČSOB ovládá,
 - osoby ovládající ČSOB a dále
 - osoby ovládané některou z osob, které ovládají ČSOB,přičemž pojmy ovládat, osoba ovládající, osoba ovládaná mají význam vymezený v § 66a zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník.
5. Službami ELB se ve smyslu těchto Podmínek rozumí:
 - a) ČSOB Linka 24,
 - b) ČSOB InternetBanking 24, která se skládá z internetové aplikace a aplikace ČSOB SmartBanking,
 - c) ČSOB Mobil 24.
6. Identifikační číslo je osmimístné číslo jednoznačně identifikující daného majitele účtu.
7. Smlouvou se rozumí smlouva, kterou uzavírá ČSOB s majitelem účtu, obsahující ujednání o poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví, která se řídí právním řádem ČR a jejíž součástí jsou Podmínky, VOP a Podmínky pro vedení účtu a platební styk.
8. Služby ELB obsahují tyto bezpečnostní prvky:
 - a) Heslo - šesti až desetimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého je majitel účtu autentizován. Heslo může majitel účtu kdykoli změnit.
 - b) PIN - pětimístné číslo, pomocí kterého je majitel účtu autentizován, příp. jím autorizuje dispozice. PIN může majitel účtu kdykoli změnit.
 - c) BPUK/MPUK - bankovní PUK, číselná kombinace (PUK) přidělená majiteli účtu pro iniciaci ČSOB menu v aplikaci SIM Toolkit, změnu BPIN/MPIN nebo pro odblokování ČSOB menu v aplikaci SIM Toolkit (T-Mobile/ Telefónica O2/ Vodafone).
 - d) BPIN/MPIN - bankovní PIN, čtyř až osmimístné číslo přidělené nebo zvolené majitelem účtu pro přístup do ČSOB menu v aplikaci SIM Toolkit (T-Mobile/ Telefónica O2/ Vodafone). BPIN/MPIN může majitel účtu pomocí BPUK/MPUK kdykoliv změnit.
 - e) SMS klíč (Autorizační kód) - devítimístný alfanumerický údaj, pomocí kterého majitel účtu autorizuje dispozice, příp. se jím přihlašuje do internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24. V případě aplikace ČSOB SmartBanking slouží SMS klíč rovněž k aktivaci samotné aplikace. Autorizační kód je generován zvlášť pro každou dispozici/přihlášení a zaslán majiteli účtu zvoleným způsobem na předem definované číslo mobilního telefonu.
9. Prostředkem pro komunikaci ke Službám ELB se ve smyslu těchto Podmínek rozumí:
 - a) Mobilní zařízení - mobilní telefon s bankovní SIM kartou operátora GSM (společností T-Mobile Czech Republic a.s. - T-Mobile, Telefónica Czech Republic, a.s. - Telefónica O2 a Vodafone Czech Republic a.s. - Vodafone) a nebo jiné mobilní zařízení, např. smartphone, s přístupem k internetu.
 - b) Telefon s pulzní/tónovou volbou.
 - c) PC - osobní počítač, jehož doporučená konfigurace je uvedena v Uživatelské příručce ke službě ČSOB InternetBanking 24, příp. v informačních materiálech ke Službám ELB.

10. Dispozicí se rozumí pokyn majitele účtu předaný ČSOB prostřednictvím Služeb ELB k provedení platební transakce (platební příkaz) nebo k využití produktů a služeb poskytovaných ČSOB a/nebo osobami propojenými s ČSOB podle aktuální nabídky. Produkty a služby poskytované ČSOB a/nebo osobami propojenými s ČSOB se řídí příslušnými obchodními podmínkami a smluvními ujednáními mezi majitelem účtu a ČSOB a/nebo osobami propojenými s ČSOB, nestanoví-li tyto Podmínky jinak.
11. Platební transakcí se rozumí převod peněžních prostředků:
 - a) Tuzemského platebního styku z účtu v CZK a v měně CZK na území ČR tj. příkaz k úhradě, prioritní platba, trvalý příkaz k úhradě, svolení k inkasu, příkaz k inkasu, převod v CZK i v cizí měně (mezi účty jednoho majitele účtu vedené v ČSOB CZK i v cizí měně) splátka kreditní karty.
 - b) Nedokumentárního platebního styku v cizí měně i v CZK do zahraničí a v cizí měně do tuzemska (i v rámci ČSOB) tj. příkaz k úhradě do zahraničí a v cizí měně do tuzemska.
12. Komfortní datovou schránkou se ve smyslu těchto podmínek rozumí datová schránka definovaná zákonem přístupná z prostředí služby ČSOB InternetBanking 24, resp. její internetové aplikace. Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a k dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra (§ 2 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, dále jen "zákon").

Charakteristika Služeb ELB

13. Služby ELB jsou poskytovány na základě písemné Smlouvy uzavřené mezi ČSOB a majitelem účtu. Poskytnutí Služeb ELB je podmíněno vedením běžného účtu majiteli účtu.
14. O poskytnutí Služeb ELB může požádat majitel účtu - fyzická osoba tuzemec či cizozemec.
15. Uzavřením Smlouvy získává majitel účtu možnost využívat Služby ELB pro komunikaci s ČSOB a přístup k vybraným produktům a službám ČSOB a osob propojených s ČSOB. ČSOB majiteli účtu (zletilé fyzické osobě způsobilé k právním úkonům) automaticky zpřístupní jeho účty (popř. vybrané produkty a služby ČSOB a osob propojených s ČSOB), u kterých to bude umožňovat, Službami ELB, a to po uzavření Smlouvy, a v případě Smluv uzavřených před datem 30.4.2012 na žádost majitele účtu nebo při nejbližší aktualizaci údajů uvedených ve Smlouvě. Uzavře-li Smlouvu nezletilý majitel účtu, po nabytí zletilosti mu budou jeho účty (popř. vybrané produkty a služby ČSOB a osob propojených s ČSOB), u kterých to bude ČSOB umožňovat, zpřístupněny Službami ELB při nejbližší aktualizaci údajů uvedených ve Smlouvě. Limit na transakci v tomto případě nelze stanovit. Uzavře-li majitel účtu více Smluv, jsou platné údaje uvedené v části III. Smlouvy s aktuálnějším datem.
16. V rámci Služeb ELB je možné využívat službu:
 - ČSOB Linka 24 - tzn. Automatické služby (automatický hlasový systém služeb), služby Klientského poradce (komunikace se speciálně vyškolenými pracovníky po telefonu), službu SMS standard (ve formě speciálně strukturovaných, nešifrovaných SMS zpráv), službu ČSOB Info 24 (automatické zasilání informací, které si může majitel účtu zvolit).
 - ČSOB Mobil 24 - komunikace s ČSOB pomocí GSM mobilního telefonu s technologií SIM Toolkit. Služba je poskytována pro operátory T-Mobile, Telefónica O2 a Vodafone.
 - ČSOB InternetBanking 24 s SMS klíčem - tzn. internetová aplikace a aplikace ČSOB SmartBanking - zabezpečená komunikace s ČSOB pomocí sítě internet.
 - ČSOB InternetBanking 24 (pasivní) - zabezpečená komunikace s ČSOB pomocí sítě internet, pouze však informační služby.
17. V zájmu zajištění plynulého užívání Služeb ELB požaduje ČSOB od majitele účtu následující (HW a SW) vybavení. U služby:
 - a) ČSOB Linka 24 - telefon s pulzní/tónovou volbou příp. mobilní telefon pro zasilání/přijímání SMS zpráv,
 - b) ČSOB Mobil 24 - mobilní telefon s bankovní SIM kartou (od společností T-Mobile Czech Republic a.s. - T-Mobile, Telefónica Czech Republic, a.s. - Telefónica O2 a Vodafone Czech Republic a.s. - Vodafone) a s podporou SIM Toolkit,
 - c) ČSOB InternetBanking 24 (internetová aplikace) - HW a SW vybavení je popsáno v Uživatelské příručce ke službě ČSOB InternetBanking 24. V případě aplikace ČSOB SmartBanking je HW a SW vybavení popsáno v příručce k této aplikaci.

Podrobnější popis užívání Služeb ELB je popsán v příručkách a návodech ke Službám ELB. Platné příručky a návody jsou k dispozici na www.csob.cz a na vyžádání ve všech pobočkách ČSOB. V případě internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 je příručka a návod součástí aplikace.
18. Majitel účtu může požádat o nastavení denního/týdenního limitu, který je součtem všech transakcí předaných ČSOB v průběhu jednoho dne/týdne prostřednictvím služby:
 - a) ČSOB Linka 24 - Klientský poradce, maximálně však 300 000 Kč pro denní limit / 500 000 Kč pro týdenní limit.
 - b) ČSOB InternetBanking 24 s autorizací SMS klíčem a aplikace ČSOB SmartBanking, maximálně však 1 500 000 Kč pro denní limit / 3 000 000 Kč pro týdenní limit.

Transakce předané ČSOB prostřednictvím Klientského poradce služby ČSOB Linka 24 se vzájemně nesčítají s transakcemi předanými ČSOB službou ČSOB InternetBanking 24 s autorizací SMS klíčem a aplikací ČSOB SmartBanking. Transakce předané ČSOB prostřednictvím služby ČSOB Mobil 24 nejsou do denního/týdenního limitu započítávány.

19. Majitel účtu může nastavit limit na jednotlivou transakci předanou ČSOB prostřednictvím služby ČSOB Mobil 24, maximálně však 5 000 000 Kč. Z bezpečnostních důvodů nastavuje ČSOB automaticky tento limit na hodnotu 300 000 Kč, nestanoví-li majitel účtu jinak.
20. V případě majitele účtu (nezletilého nebo nezpůsobilého k právním úkonům), může majitel účtu stanovit limit na účet resp. limit pro jednotlivou transakci na účtu/účtech předanou ČSOB prostřednictvím všech Služeb ELB. V případě majitele účtu (zletilého, způsobilého k právním úkonům) nelze limit na účet stanovit.
21. Hodnoty jednotlivých limitů stanovené majitelem účtu jsou sjednány ve Smlouvě.
22. Limity se podle bodů:
 - a) 18 až 20 nevztahují na Příkaz k inkasu
 - b) 18 a 19 na Převod (mezi účty jednoho majitele účtu).
23. V případě využití služby ČSOB InternetBanking 24 se majitel účtu hlásí na oficiální stránky ČSOB www.csob.cz nebo přímo na adresu internetového kanálu <https://ib24.csob.cz>.
24. V případě využívání služby ČSOB InternetBanking 24 - Komfortní vyúčtování nezodpovídá ČSOB za obsah elektronických dokladů (daňových dokladů nebo jiných písemností vztahujících se k platbě) vystavených a doručených poskytovatelem služeb do služby ČSOB InternetBanking 24. Reklamacce související s poskytováním služeb/produktů, vyšší účtované částky atp. uplatňuje majitel účtu přímo u příslušného poskytovatele služeb. Seznam poskytovatelů služeb, s nimiž ČSOB uzavřela smlouvu o komfortním vyúčtování, je k dispozici přímo na stránkách služby ČSOB InternetBanking 24 nebo na oficiálních stránkách ČSOB www.csob.cz.
25. V plném rozsahu jsou Služby ELB poskytovány v českém jazyce. V anglickém jazyce je poskytována služba:
 - ČSOB Mobil 24 - pouze pro klienty operátora T-Mobile,
 - ČSOB InternetBanking 24 - pouze internetová aplikace.
26. Majitel účtu, který má zřízenou Datovou schránku dle zákona a obdržel přístupové údaje k Datové schránce, bude mít možnost využívat v internetové aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24 Komfortní datovou schránku, jakmile to bude služba umožňovat, po provedení aktivace Komfortní datové schránky. Aktivaci Komfortní datové schránky provede majitel účtu tak, že v internetové aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24 spojí Komfortní datovou schránku s Datovou schránkou zadáním svých přístupových údajů k Datové schránce. Po spojení Komfortní datové schránky s Datovou schránkou má majitel účtu přístup k datovým zprávám ve své Komfortní datové schránce přímo z internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24.
27. Datové zprávy, které si majitel účtu převede z napojené Datové schránky, se uloží do Komfortní datové schránky a jsou majiteli účtu zpřístupněny po celou dobu využívání internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24, resp. do doby zrušení Komfortní datové schránky.
28. Majitel účtu má možnost prostřednictvím internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 odpojit Komfortní datovou schránku od Datové schránky. Banka je oprávněna odpojit Komfortní datovou schránku majitele účtu od jeho Datové schránky, jestliže majitel účtu nevyužívá Komfortní datovou schránku po dobu delší než jeden rok. V tomto případě jsou v Komfortní datové schránce majiteli účtu přístupné všechny datové zprávy do této schránky převedené. Majitel účtu však nemá možnost převádět do Komfortní datové schránky nové datové zprávy z Datové schránky. Majitel účtu má možnost Komfortní datovou schránku opět aktivovat.
29. V případě ukončení využívání internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 dojde ke stejnému datu ke zrušení Komfortní datové schránky od Datové schránky a k nevratnému odstranění všech datových zpráv uložených v Komfortní datové schránce. Pokud mají být datové zprávy z Komfortní datové schránky uchovány i po ukončení služby ČSOB InternetBanking 24, musí si je majitel účtu před datem zrušení této služby sám uložit mimo internetovou aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24.
30. Majitel účtu je povinen na své riziko a náklady nainstalovat a udržovat v bezpečném a výkonném stavu pracovní stanici (příslušné PC sloužící k využívání služby) podle technických požadavků na komunikační vybavení (požadovaná konfigurace apod.), které jsou vyžadovány ze strany banky pro plynulé užívání služby.
31. Po dobu využívání Komfortní datové schránky banka doporučuje nepoužívat webové rozhraní informačního systému Datových schránek pro manipulaci s datovými zprávami v napojené Datové schránce. V případě používání tohoto rozhraní nemusí být evidence datových zpráv v Komfortní datové schránce kompletní.

Identifikace a autentizace majitele účtu

32. Majitel účtu je identifikován u služby:
 - a) ČSOB Linka 24 - Klientského poradce identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím vybraných znaků z PIN, které majitel účtu obdrží při podpisu Smlouvy v obálce a vybraných znaků z hesla, které si majitel účtu sám zvolí při podpisu Smlouvy. U Automatických služeb je identifikován identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím PIN nebo pouze identifikačním číslem u služby SMS Standard.
 - b) ČSOB Mobil 24 telefonním číslem mobilního telefonu majitele účtu, které je spjato automaticky s číslem SIM karty. Přístup k nabídce bankovních služeb je umožněn vložení BPIN/MPIN. ČSOB nepředává

majiteli účtu ke službě ČSOB Mobil 24 BPIN/MPIN ani BPUK/MPUK k bankovní aplikaci, jsou-li standardní součástí SIM karty (na které je aktivována služba ČSOB Mobil 24), kterou majitel účtu obdržel od společnosti T-Mobile Czech Republic, a.s./ Telefónica Czech Republic, a.s./ Vodafone Czech Republic a.s. Není-li BPIN a BPUK standardní součástí SIM karty T-Mobile, je přístup k nabídce bankovních služeb umožněn vložení BPIN, které zvolil majitel účtu po zadání BPUK při prvním použití bankovní aplikace. BPUK získá majitel účtu při podpisu Smlouvy v obálce.

- c) ČSOB InternetBanking 24 resp. u její internetové aplikace identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím PIN nebo prostřednictvím PIN a SMS klíče příp. pouze prostřednictvím SMS klíče v případě jeho zaslání šifrovanou SMS zprávou. U aplikace ČSOB SmartBanking je majitel účtu identifikován identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím PIN a SMS klíče v případě aktivace této aplikace. Při dalším přihlašování je identifikován identifikačním číslem a autentizován prostřednictvím PIN. Autorizaci transakcí předávaných ČSOB prostřednictvím internetové aplikace provádí majitel účtu jednorázovým Autorizačním kódem tzv. SMS klíčem systémem vygenerovaným na základě požadavku majitele účtu (zpráva s Autorizačním kódem je odeslána na SIM kartu, kterou si majitel účtu určí sám při podpisu Smlouvy). V případě aplikace ČSOB SmartBanking provádí autorizaci transakcí prostřednictvím PIN.

ČSOB je oprávněna způsob autentizace majitele účtu u jednotlivých Služeb ELB změnit. ČSOB informuje majitele účtu o novém způsobu autentizace prostřednictvím té Služby ELB, které se změna způsobu autentizace týká, nebo písemně, nejpozději 2 měsíce předem dnem, kdy má změna nabýt účinnosti.

33. Majitel účtu má při autentizaci možnost několika pokusů v závislosti na vybrané službě. K zablokování přístupu majitele účtu ke všem Službám ELB dojde po třetím neúspěšném pokusu majitele účtu o autentizaci u služby:

- ČSOB Linka 24 - Klientský poradce resp. po třetím chybně zadaném PIN nebo hesle,
- ČSOB Linka 24 - Automatické služby resp. po třetím chybně zadaném PIN,
- ČSOB InternetBanking 24 - internetová aplikace i aplikace ČSOB SmartBanking, resp. po třetím chybně zadaném PIN.

Pro odblokování přístupu je bezpodmínečně nutné, aby se majitel účtu dostavil osobně do pobočky ČSOB.

K zablokování:

- SMS klíče (Autorizačního kódu), tzn. k zablokování možnosti autorizovat transakce SMS klíčem, příp. autentizovat svůj přístup do internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 nebo aktivovat aplikaci ČSOB SmartBanking na mobilním zařízení, dojde po pátém neúspěšném pokusu majitele účtu o jeho zadání (ostatní Služby ELB je možné nadále využívat). Pro odblokování je bezpodmínečně nutné, aby se majitel účtu dostavil osobně do pobočky ČSOB.
- služby ČSOB Mobil 24 dojde po třetím neúspěšném pokusu majitele účtu o autentizaci prostřednictvím BPIN/MPIN (ostatní Služby ELB je možné nadále využívat). Pro odblokování svého přístupu musí majitel účtu zadat BPUK/MPUK. Po úspěšném zadání BPUK/MPUK je majitel účtu vyzván k zadání nového BPIN/MPIN.

Práva, povinnosti a odpovědnost majitele účtu

34. Majitel účtu je povinen užívat Služby ELB plně v souladu se Smlouvou, Podmínkami a dalšími příručkami ke Službám ELB a dodržovat postupy v nich uvedené, zejména je povinen dbát na to, aby se žádná jiná osoba neseznámila s využívanými personalizovanými bezpečnostními prvky, nesmí tyto personalizované bezpečnostní prvky jiné osobě sdělit, příp. je jakkoliv zaznamenávat ve snadno rozeznatelné podobě ani uchovávat či nosit společně s prostředkem pro komunikaci ke Službám ELB, tedy je povinen přijmout veškerá přiměřená opatření na ochranu svých personalizovaných bezpečnostních prvků a prostředků pro komunikaci ke Službám ELB. Neplnění těchto povinností znamená hrubé porušení Smlouvy.
35. V případě, že majitel účtu:
- a) Zapomene své personalizované bezpečnostní prvky, je povinen si nastavit nové personalizované bezpečnostní prvky (je-li to možné) nebo se dostavit do pobočky ČSOB, kde lze nastavit nové personalizované bezpečnostní prvky, příp. se obrátit na příslušného operátora (T-Mobile/Telefónica O2/Vodafone) s žádostí o vydání nových personalizovaných bezpečnostních prvků.
 - b) Zjistí ztrátu, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků či prostředků pro komunikaci ke Službám ELB (např. ztráta/odcizení SIM karty, resp. mobilního telefonu, mobilního zařízení s aktivovanou aplikací ČSOB SmartBanking atd.), příp. zjistí, že jeho personalizované bezpečnostní prvky zná neoprávněná osoba, je povinen si nastavit nové personalizované bezpečnostní prvky (je-li to možné) a nebo stejně jako v ostatních případech (ztráty, odcizení, zneužití nebo nemožnosti provedení změny bezpečnostních prvků prostřednictvím Služeb ELB) ohlásit tuto skutečnost neprodleně ČSOB osobně v pobočce ČSOB a nebo telefonicky Klientskému poradci, a to na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24 uvedeném v informačních materiálech ke Službám ELB, příp. telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku Elektronického bankovníctví ČR. Nesplnění této povinnosti znamená hrubé porušení Smlouvy. Klientský poradce po dohodě s majitelem účtu okamžitě zablokuje jeho přístup ke Službám ELB a dohodne s ním další postup. ČSOB podnikne veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání Služeb ELB, a to

- i v případě, že se majitel účtu dopustil hrubé nedbalosti či podvodného jednání. Majitel účtu musí ČSOB poskytnout maximální součinnost při opatřeních k nápravě, která ČSOB navrhne. V případě, že majitel účtu nebude akceptovat navržená opatření, nenese ČSOB odpovědnost za případnou škodu, která tímto majiteli účtu vznikne.
- c) Zjistí neautorizovanou platební transakci, tj. platební transakci k níž nedal příkaz, chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž se Služby ELB poskytují, je povinen informovat ČSOB osobně v pobočce ČSOB a nebo telefonicky Klientského poradce, a to na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, které je uvedeno v informačních materiálech ke Službám ELB.
36. Majitel účtu není povinen telefonická hlášení písemně potvrzovat ČSOB.
37. Majitel účtu nese v plné výši odpovědnost za finanční ztrátu utrpěnou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití personalizovaných bezpečnostních prvků, příp. prostředků pro komunikaci ke Službám ELB (např. ztráta/odcizení SIM karty resp. mobilního telefonu, mobilního zařízení s aktivovanou aplikací ČSOB SmartBanking atd.) až do okamžiku ohlášení.
38. Okamžikem uvědomění ČSOB majitelem účtu v souladu s povinností uvedenou v bodu 35 nenese majitel účtu odpovědnost za finanční ztrátu vzniklou v důsledku ztráty, odcizení nebo zneužití jeho personalizovaných bezpečnostních prvků, příp. prostředků pro komunikaci ke Službám ELB, s výjimkou případů, kdy majitel účtu jednal podvodně.
39. Majitel účtu nenese odpovědnost za finanční ztrátu podle bodů 37 a 38, jestliže prostředku pro komunikaci ke Službám ELB bylo užito bez použití personalizovaných bezpečnostních prvků pro autentizaci, příp. identifikaci k tomuto prostředku. V takovém případě užití prostředku pro komunikaci samo o sobě nepostačuje ke vzniku odpovědnosti majitele účtu.
40. Majitel účtu je povinen užívat Služby ELB, příp. prostředky pro komunikaci ke Službám ELB v souladu s Podmínkami, zejména dodržovat všechny sjednané zásady k zajištění bezpečnosti prostředků pro komunikaci ke Službám ELB včetně personalizovaných bezpečnostních prvků.
41. Správnost jednotlivých údajů dispozice předané ČSOB prostřednictvím Klientského poradce služby ČSOB Linka 24 stvrzuje majitel účtu svým souhlasem v závěru telefonického hovoru. Souhlas majitele účtu je považován za jednoznačné a nezpochybnitelné stvrzení správnosti zadaných údajů majitelem účtu. Pro úspěšné zadání dispozice předávané ČSOB prostřednictvím Klientského poradce služby ČSOB Linka 24 je majitel účtu povinen vyčkat na potvrzení (kontrolu) této dispozice Klientským poradcem. V případě, že tak neučiní, nebude dispozice provedena.
42. Majitel účtu není oprávněn odvolat:
- převod (mezi svými účty)
 - platební transakci v den splatnosti.
- Platební transakci s budoucím datem splatnosti zaslou prostřednictvím Služeb ELB lze
- a) odvolat formou žádosti o zrušení platební transakce předané pobočce ČSOB,
- b) odvolat nebo změnit prostřednictvím vybraných Služeb ELB, a to nejpozději den před datem splatnosti ve lhůtě uvedené v Podmínkách pro vedení účtu a platební styk, které jsou uveřejněny v provozních prostorách všech poboček ČSOB a na www.csob.cz.
43. Nebude-li na účtu majitele účtu v případě využívání služeb mobilních operátorů T-Mobile (Dobíjení TWIST)/Telefónica O2 (O2 Dobíjení)/Vodafone (Dobítí Vodafone karty, platba faktury) nebo v případě využívání služeb ke kontu PaySec (Dobíjení konta PaySec, dobíjení Konta pro obchodníky, přímá platba ve prospěch Konta pro obchodníky) v době mezi zadáním požadavku a skutečným odečtením částky z účtu dostatečné množství peněžních prostředků, může být ze strany ČSOB částka za využití těchto služeb záúčtována s tím, že se jedná o smluvně nesjednané přečerpání peněžních prostředků na účtu s důsledky z toho vyplývajícími. Podrobnější informace o službách mobilních operátorů jsou uvedeny na oficiálních internetových stránkách jednotlivých společností.
44. Sdělení majitele účtu o tom, které trvalé příkazy a svolení k inkasu zadané prostřednictvím Služeb ELB nemá ČSOB provádět po jeho úmrtí, přijímá ČSOB pouze v písemné formě prostřednictvím všech poboček ČSOB.
45. Majitel účtu je oprávněn prostřednictvím Služeb ELB využívat produkty a služby poskytované ČSOB a/nebo osobami propojenými s ČSOB, a to podle aktuální nabídky.
46. Vybrané Služby ELB lze aktivovat a deaktivovat prostřednictvím:
- a) Klientského poradce služby ČSOB Linka 24,
- b) internetové aplikace služby ČSOB InternetBanking 24 nebo
- c) přímo v samotné aplikaci (např. ČSOB SmartBanking). Deaktivaci aplikace ČSOB SmartBanking lze navíc provádět na základě požadavku majitele účtu předaného ČSOB prostřednictvím Helpdesku Elektronického bankovníctví. V takovém případě bude aplikace deaktivována na všech mobilních zařízeních, na nichž majitel účtu aplikaci ČSOB SmartBanking aktivoval.
47. Adresování výstupních informací ke Službám ELB bude prováděno podle požadavků majitele účtu na spojení uvedená ve Smlouvě, která může majitel účtu prostřednictvím vybraných Služeb ELB jednostranně měnit.
48. Pokud ČSOB zjistí, že jednání majitele účtu je v rozporu se Smlouvou a/nebo těmito Podmínkami, je oprávněna okamžitě zablokovat Služby ELB pro majitele účtu.

Práva, povinnosti a odpovědnost ČSOB

49. ČSOB předává personalizované bezpečnostní prvky ke Službám ELB pouze majiteli účtu. ČSOB poskytuje majiteli účtu potřebné informace, aby mohl kdykoli oznámit ztrátu, odcizení, zneužití nebo neautorizované použití platebního prostředku (prostředku pro komunikaci ke Službám ELB a personalizovaných bezpečnostních prvků). ČSOB poskytne majiteli účtu na jeho žádost doklad, kterým může prokázat po dobu 18 měsíců od oznámení, že učinil oznámení dle bodu 35 b) Podmínek.
50. ČSOB odpovídá za:
- neprovedení platební transakce nebo chybné provedení platební transakce, na jejíž provedení má majitel účtu právo,
 - neautorizované platební transakce, tj. platební transakce, k jejichž provedení nedal majitel účtu příkaz; to neplatí v případě, že majitel účtu jedná v rozporu se Smlouvou a/nebo s ustanovením Podmínek - bodů 34 až 48,
 - chyby nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž jsou Služby ELB zřízeny, které způsobila ČSOB.
51. V případech uvedených v bodu 50 písmeno a) až c) poskytne ČSOB majiteli účtu:
- částku neprovedené nebo chybné platební transakce včetně případného úroku,
 - zbývající částku potřebnou k navrácení do původního stavu.
- Opravné účtování je upraveno v Podmínkách pro vedení účtu a platební styk.
52. Ustanovení bodu 51 písmeno a) a b) se nepoužije, jestliže ČSOB prokáže, že majitel účtu porušil svoje povinnosti stanovené ve Smlouvě a/nebo v Podmínkách.
53. V rámci elektronické komunikace prostřednictvím Služeb ELB ČSOB akceptuje pouze takové dispozice majitele účtu, které obsahují data úplná, odpovídající předepsaným formátům a autorizovaná v závislosti na vybrané elektronické službě. ČSOB neodpovídá za škody vzniklé neprovedením neúplných nebo neautorizovaných dispozic. ČSOB je oprávněna neprovést nebo odmítnout provedení dispozic i v dalších případech, které znemožňují dispozici ve smyslu Podmínek, VOP a Podmínek pro vedení účtu a platební styk nebo dalších smluvních podmínek vztahujících se k poskytování služeb nebo produktů ČSOB a osob propojených s ČSOB. ČSOB neprovede platební příkaz v případě nedostatku peněžních prostředků na účtu majitele účtu, k jehož tíži má být provedena, v případě zablokování účtu apod. O neprovedení platebního příkazu ČSOB informuje majitele účtu v souladu s Podmínkami pro vedení účtu a platební styk.
54. ČSOB nezodpovídá za případné škody vzniklé v důsledku chybně nebo duplicitně zadaných dispozic předaných ČSOB prostřednictvím Služeb ELB.
55. ČSOB je oprávněna za využívání Služeb ELB účtovat poplatky podle platného Sazebníku k tíži účtu majitele účtu. Všechny typy cen, které budou majiteli účtu účtovány v souvislosti s užíváním Služeb ELB i služby ČSOB Info 24, jsou uvedeny v Sazebníku. Platný Sazebník je k dispozici v provozních prostorách poboček ČSOB a na internetové adrese www.csob.cz.
56. ČSOB neodpovídá za neprovedení platební transakce, příp. za nemožnost využití, resp. dostupnost Služeb ELB, které bylo způsobeno přímo či nepřímo příčinami mimo kontrolu ČSOB nebo jejich partnerů (přerušení dodávky elektrické energie, přerušení spojení s ČSOB prostřednictvím veřejné sítě internet nebo sítě telefonních operátorů, stávka apod.). Za škodu vzniklou majiteli účtu v souvislosti s nemožností využití Služeb ELB podle předchozí věty ČSOB neodpovídá.

Bezpečnost

57. Informace o:
- ztrátě, odcizení nebo podezření na zneužití bezpečnostních prvků a nebo prostředků pro komunikaci,
 - zjištění neautorizované platební transakce,
 - chybě nebo jiné nesrovnalosti ve vedení účtu, k němuž jsou Služby ELB zřízeny,
- přijímá ČSOB prostřednictvím všech poboček ČSOB, telefonicky prostřednictvím Klientského poradce na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, které je uvedeno v informačních materiálech ke Službám ELB, příp. telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku Elektronického bankovníctví ČR.
58. ČSOB podniká veškerá přiměřená opatření k zastavení dalšího užívání Služeb ELB po ohlášení skutečností podle bodu 35 písm. b) a bodu 57 písm. a) i v případě, že se majitel účtu dopustil hrubé nedbalosti či podvodného jednání.
59. Služby ELB jsou poskytovány prostřednictvím veřejných komunikačních a datových linek. Za jejich zabezpečení ČSOB neodpovídá, a proto nemůže ovlivnit skutečnost, pokud majiteli účtu vznikne škoda v důsledku zneužití přenášených zpráv.
60. Majitel účtu souhlasí s tím, že:
- SMS zprávy a zprávy zasílané elektronickou poštou nejsou elektronicky podepisovány a šifrovány. Výjimku tvoří šifrované SMS zprávy, jejichž odesílání je podmíněno zřízením služby ČSOB Mobil 24,
 - z veškerých telefonických hovorů uskutečňovaných v rámci užívání služby ČSOB Linka 24 bude pořizován zvukový záznam.
61. Majitel účtu si je vědom, že vzhledem ke zvláštnostem Služeb ELB je možné dokumentovat jednotlivé požadavky a platební transakce na jeho účtech uskutečňované prostřednictvím Klientského poradce nebo prostřednictvím

zpráv SIM Toolkit, příp. prostřednictvím požadavků podávaných přes internet, a to formou zvukového záznamu, kopií šifrovaných a odeslaných zpráv SMS nebo kopií požadavků předávaných přes internet. Zvukové záznamy, SMS zprávy i záznamy o požadavcích podávaných přes internet jsou bezpečným způsobem archivovány v elektronické podobě v ČSOB ve smyslu zákona č. 21/1992 Sb., o bankách v platném znění po dostatečnou dobu tak, aby umožnily zpětné vyhledání platebních transakcí a opravu chyb. Za bezpečný způsob archivace odpovídá ČSOB.

62. Výše uvedené záznamy mohou být použity pro ochranu oprávněných zájmů ČSOB jako důkazní prostředek v jakémkoli řízení před soudy nebo správními orgány.

Lhůty

63. Dispozice majitele účtu prostřednictvím Služeb ELB přijímá ČSOB denně 24 hodin a 7 dnů v týdnu.
64. Dispozice majitele účtu budou provedeny standardně podle VOP, Podmínek pro vedení účtu a platební styk, resp. dle příslušných smluvních ujednání mezi majitelem účtu a ČSOB a/nebo osobami propojenými s ČSOB.
65. Platební transakce na účtech prostřednictvím Služeb ELB provádí ČSOB podle pokynu majitele účtu. Platební transakce na účtech musí být v souladu s:
- Podmínkami,
 - VOP,
 - Podmínkami pro vedení účtu a platební styk,
 - právními předpisy,
 - resp. v souladu s podmínkami vybraných produktů a služeb ČSOB a/nebo osob propojených s ČSOB.
- Převody (mezi účty jednoho majitele účtu) provádí ČSOB pouze v den jejich splatnosti stanoveným majitelem účtu, pokud je na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků. Není-li v den splatnosti na účtu dostatek disponibilních peněžních prostředků, převod se neprovede.
66. Lhůty a doba předání příkazu k převodu, stanovené ČSOB, jsou uvedeny v Podmínkách pro vedení účtu a platební styk, které jsou uveřejněny v prostorách všech poboček ČSOB a na internetové adrese www.csob.cz.
67. Platební transakce nedokumentárního platebního styku budou provedeny podle VOP, Podmínek pro vedení účtu a platební styk a poplatky za jejich provedení budou účtovány podle Sazebníku.
68. Převody mezi účty majitele účtu v cizích měnách, jejichž protihodnota v českých korunách nepřevyšuje limit stanovený ČSOB, provádí ČSOB prostřednictvím Služeb ELB kurzem podle aktuálního kurzovního lístku ČSOB platného v okamžiku zadání dispozice majitele účtu. ČSOB zveřejňuje příslušný kurzovní lístek prostřednictvím Služeb ELB. Majitel účtu může pro převody mezi účty majitele účtu v cizí měně/platební transakce nedokumentárního platebního styku v cizí měně předávané ČSOB prostřednictvím Klientského poradce služby ČSOB Linka 24 sjednat individuální kurz na speciální telefonní lince, jestliže jejich protihodnota v českých korunách převyšuje limit stanovený ČSOB ve výši 1 000 EUR. Informace o podmínkách sjednání individuálního kurzu, speciální telefonické lince a lhůt, ve které lze individuální kurz sjednat, jsou uvedeny v Pravidlech pro sjednávání individuálních kurzů prostřednictvím Klientského centra. Individuální kurz je ČSOB sjednáván vždy pro příslušný převod v cizí měně/platební transakci nedokumentárního platebního styku v cizí měně a je platný po jeho výslovném odsouhlasení majitelem účtu. ČSOB je oprávněna individuální kurz v průběhu jeho telefonického sjednávání resp. do doby jeho konečného odsouhlasení.
69. ČSOB je oprávněna ve výjimečných případech odložit aplikaci příslušného devizového kurzu do vydání standardního kurzovního lístku, platného pro provozní dobu následujícího pracovního dne.

Výpisy a reklamace

70. Řešení problémů vzniklých v souvislosti s používáním Služeb ELB může majitel účtu uplatnit písemně v pobočce ČSOB, telefonicky nebo na e-mailové adrese Helpdesku Elektronického bankovníctví ČR (telefonní číslo a e-mailová adresa jsou uvedeny na internetové adrese www.csob.cz).
71. Řešení problémů vzniklých z platebního styku prostřednictvím Služeb ELB může majitel účtu uplatnit písemně v pobočce ČSOB, příp. telefonicky u Klientského poradce, a to na telefonním čísle služby ČSOB Linka 24, které je uvedeno v informačních materiálech, ve lhůtě stanovené Reklamačním řádem ČSOB.
72. Majitel účtu souhlasí s tím, že v případě reklamace hlášené telefonicky je pořizován zvukový záznam, který slouží jako podklad pro případné řešení reklamací.
73. Na vyřízení reklamace se vztahuje obecná lhůta stanovená Reklamačním řádem ČSOB.
74. O provedení platebních transakcí na účtu a o provedení dispozic vztahujících se k účtu cenných papírů je majitel účtu informován prostřednictvím výpisu z účtu v listinné podobě, příp. po dohodě mezi ČSOB a majitelem účtu v elektronické podobě. Majitel účtu je informován prostřednictvím historie účtu, a to za období, které je specifikováno v příručkách a návodech ke Službám ELB. Výpisy z účtu v elektronické podobě jsou v internetové aplikaci služby ČSOB InternetBanking 24 zpřístupňovány po omezenou dobu: měsíční výpis po dobu 18 měsíců, týdenní výpis po dobu 7 měsíců, a denní výpis po dobu 6 měsíců. Platební transakce/dispozice jsou účtovány jednotlivě s uvedením příslušných dat umožňujících identifikovat platební transakci/dispozici, případně příjemce s nímž platební transakce/dispozice proběhla, výši částky účtované k tíži účtu v tuzemské nebo cizí měně. Také zůstatek na účtu si může majitel účtu ověřit prostřednictvím Služeb ELB.

75. Bezprostředně po obdržení výpisů z účtu je majitel účtu povinen zkontrolovat návaznost na zúčtování, správnost stavu peněžních prostředků na účtu a správnost provedení platebních transakcí a dispozic. Pokud majitel účtu zjistí nesrovnalosti v zúčtování, popř. nezaúčtování proveditelných platebních příkazů, je povinen oznámit závady a uplatnit požadavky na jejich odstranění podle bodu 71 až 74.
76. Jestliže majitel účtu v souladu s Podmínkami reklamoval chybnou platební transakci nebo se domáhal u ČSOB jiné nápravy neúspěšně, má právo se obrátit na příslušný soud či finančního arbitra.
77. V případě sporu s majitelem účtu dokládá ČSOB, že byl dodržen postup, který umožňuje ověřit, že platební příkaz/platební transakce:
 - a) byl(a) zadán(a),
 - b) byl(a) správně zaznamenán(a) a zaúčtován(a),
 - c) nebyl(a) ovlivněn(a) technickou poruchou nebo jinou závadou.

Závěrečná ustanovení

78. V závislosti na změně příslušných právních norem nebo obchodní politiky ČSOB, příp. v souvislosti s modernizací Služeb ELB je ČSOB oprávněna navrhnout změnu Podmínek. ČSOB seznamuje majitele účtu s návrhem změny Podmínek nejpozději 2 měsíce přede dnem, kdy má změna nabýt účinnosti. ČSOB zpřístupní nové znění Podmínek v provozních prostorách poboček ČSOB a na internetové adrese www.csob.cz. Majitel účtu je povinen se s novým zněním Podmínek seznámit. Pokud majitel účtu návrh na změnu neodmítne, platí, že návrh na změnu přijímá. Jestliže majitel účtu návrh na změnu odmítne, má právo vypovědět s okamžitou účinností Smlouvu, která je návrhem na změnu dotčena. Nové znění Podmínek je závazné pro uzavřený smluvní vztah mezi ČSOB a majitelem účtu jako změna původně sjednaných podmínek, a to ode dne jejich účinnosti.
79. Podmínky nabývají účinnosti dnem 30.4.2012 a nahrazují Podmínky pro poskytování služeb ČSOB Elektronického bankovníctví pro majitele účtu bez disponentů ze dne 1.1.2012.

Československá obchodní banka, a. s.