

OBCHODNÍ PODMÍNKY KE SMLOUVĚ ČSOB DLOUHODOBÝ INVESTIČNÍ PRODUKT

Obchodní podmínky se vztahují ke smlouvě ČSOB Dlouhodobý investiční produkt, kterou s námi hodláte uzavřít, nebo jste již uzavřel/a, a tato smlouva na obchodní podmínky k ní odkazovala. Aktuální verzi Obchodních podmínek naleznete na www.csob.cz (dále jen „Internetové stránky“).

Pokud máte k jakékoli části Obchodních podmínek dotaz, tak Vám velmi rádi budeme osobně nápomocni při jeho řešení, zejména na našich Obchodních místech nebo na naší infolince.

Tyto Obchodní podmínky jsou účinné od **1.11.2025**, nebo i dříve, a to okamžikem uzavření Smlouvy, pokud byly k návrhu Smlouvy při jejím sjednávání připojeny. Tyto Obchodní podmínky nahrazují předešlé Obchodní podmínky účinné od 1.1.2024.

1. Obecně k Obchodním podmínkám

- 1.1. **Obchodní podmínky.** V Obchodních podmínkách jsou upraveny bližší informace o DIP a doplňují a upřesňují informace obsažené ve Smlouvě.
- 1.2. **Obsah těchto podmínek.** Pro přehlednost Vám uvádíme obsah Obchodních podmínek:
 2. Definice a názvy odstavců
 3. Majetek evidovaný v rámci Dlouhodobého investičního produktu
 4. Trvání, změna a ukončení Smlouvy
 5. Práva a povinnosti, prohlášení a souhlasy
 6. Vzájemná komunikace
 7. Reklamace
 8. Bankovní tajemství a ochrana osobních údajů
 9. Závěrečná a společná ustanovení

2. Definice a názvy odstavců

- 2.1. **Názvy odstavců.** Pokud v Obchodních podmínkách používáme na začátku odstavce jeho název, jako např. zde Názvy odstavců, tak tyto názvy slouží jen k lepší orientaci v textu.
- 2.2. **Nadefinované termíny.** Abychom text nezatěžovali dlouhými popisy, tak užíváme v Obchodních podmínkách nadefinované termíny. V textu je poznáte tak, že začínají velkým písmenem. Níže uvádíme jednotlivé definice a zkratky, nicméně v samotném textu Obchodních podmínek a Smlouvy se mohou vyskytovat další, které jsou definovány ve formátu např. „(dále jen „**Nadefinovaný termín**“)“.
- 2.3. **Definice.** Zde najdete první část nadefinovaných termínů:

Cenné papíry jsou pro účely Smluvní dokumentace jako i pro všechny související dokumenty (formuláře aj.) cenné papíry, které mohou podle právních předpisů tvořit majetek vedený v rámci DIP.

Cíl je definován ve Smlouvě a DIP je veden v rámci vyčleněného cíle. Podrobnosti a podmínky cílů upravuje dokument „Podmínky k použití aplikace ČSOB Investice“.

Elektronická služba je některá z námi poskytovaných elektronických služeb, kterou u nás máte zřízenou a jejímž prostřednictvím umožňujeme službu či jinou příslušnou činnost (např. aplikace ČSOB Investice nebo naše aplikace pro internetové bankovníctví atp.).

E-mailová adresa je Vaše e-mailová adresa, kterou uvedete ve Smlouvě, nebo kterou nám nově na příslušném formuláři nahlásíte.

DIP je Dlouhodobý investiční produkt.

Důvěrné informace jsou údaje a informace týkající se Vás, které jsme získali v souvislosti s poskytováním služeb, na něž se vztahuje povinnost mlčenlivosti, mj. v rámci bankovního tajemství. Jedná se např. o údaje zjišťované pro účely identifikace, transakční údaje, tedy údaje pro potřebu provedení služeb; dále také údaje o bonitě a důvěryhodnosti a finanční ukazatele.

Investiční smlouva je smlouva o poskytování investičních služeb uzavřená mezi Vámi a námi.

Kvalifikovaný elektronický podpis je zaručený elektronický podpis, který je vytvořen kvalifikovaným prostředkem pro vytváření elektronických podpisů a který je založen na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy.

Majetkový účet je účet, na kterém jsou nebo budou vedeny Vaše Cenné papíry evidované v rámci DIP či záznamy o nich.

Obchod je pro účely Smlouvy nákup Cenného papíru v rámci DIP na základě Vašeho Pokynu.

Obchodní místo je jakákoli naše pobočka ČSOB.

Obchodní podmínky jsou tyto obchodní podmínky ke smlouvě ČSOB Dlouhodobý investiční produkt.

OZ je zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Skupina ČSOB je KBC Group NV, se sídlem Havenlaan 2, B-1080 Brusel, Belgie, reg. číslo 0403.227.515, a osoby, které s ní tvoří podnikatelská seskupení, včetně nás, Československé obchodní banky, a.s., a osob, které také s námi tvoří podnikatelské seskupení.

Smlouva je smlouva ČSOB Dlouhodobý investiční produkt, jejíž jsou Obchodní podmínky součástí.

Smluvní dokumentace je tvořena Smlouvou, Obchodními podmínkami a případně dalšími dokumenty, které tvoří Smlouvu.

Peněžní účet DIP je peněžní účet, který Vám byl k DIP zřízen při uzavření Smlouvy.

Pokyn znamená Vaši jednoznačnou instrukci, kterou nám udělujete k obstarání Obchodů v souladu se smluvní dokumentací.

Výchozí portfolio je Váš majetek a jiné produkty, které jsou viditelné v aplikaci ČSOB Investice a které jste si nevyčlenil/a do jednotlivých cílů. Podrobnosti a podmínky cílů upravuje dokument „Podmínky k použití aplikace ČSOB Investice“.

Webové stránky jsou naše internetové stránky www.csob.cz.

Zástupce je jakákoli jiná osoba oprávněná Vás zastupovat. Může se např. jednat o opatrovníka, zákonného zástupce.

ZPKT je zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů.

3. Majetek evidovaný v rámci Dlouhodobého investičního produktu

- 3.1. **Majetek v rámci DIP.** V rámci DIP mohou být vedeny:
 - a) peněžní prostředky, a to výhradně na Peněžním účtu DIP,
 - b) Cenné papíry.
- 3.2. **Cenné papíry v rámci DIP.** Máme právo neumožnit Vám na DIP nakoupit cenné papíry nebo investiční nástroje, které nemohou být podle příslušných právních předpisů vedeny v rámci DIP. Současně Vás upozorňujeme, že nabídku cenných papírů a investičních nástrojů do DIP můžeme dále omezit.
- 3.3. **Účel Peněžního účtu DIP.** Součástí DIP je Peněžní účet DIP, který jsme Vám zřídili Smlouvou. Na Peněžním účtu DIP jsou evidovány Vaše peněžní prostředky. Číslo Vašeho peněžního účtu je uvedeno ve Smlouvě. Peněžní účet DIP bude využíván zejména pro vypořádání obchodů, inkasování poplatků a inkasování/připisování peněžních prostředků, které na Peněžní účet DIP zašlete. Peněžní účet DIP není určen pro platební transakce, které nemají přímou souvislost s Produktem. Po ukončení Smlouvy bude Peněžní účet DIP zrušen. Případný zůstatek peněžních prostředků na Peněžním účtu DIP převedeme na jiný účet přiřazený k Výchozímu portfoliu. Zůstatek na Peněžním účtu DIP není úročen.
- 3.4. **Majetkový účet.** Cenné papíry evidované v rámci DIP budou vedeny na Majetkovém účtu, který Vám zřídíme spolu s Investiční smlouvou.
- 3.5. **Investice.** Obchody s Cennými papíry můžete provádět na základě Investiční smlouvy.
- 3.6. **Omezení majetku vkládaného na DIP.** Na DIP můžete vkládat pouze peněžní prostředky, a to zasláním na Peněžní účet DIP. Na DIP nelze vložit ani převést Vaše Cenné papíry, které pro Vás evidujeme v rámci jiných Cílů nebo které pro Vás eviduje jiná osoba. Na DIP nelze vložit hotovost.
- 3.7. **Specifikace Cíle v Pokynu při nákupu Cenného papíru na DIP.** K tomu, aby byl Cenný papír evidován v rámci DIP, jste povinni při zadávání Pokynu specifikovat, že předmětný Cenný papír je nakupován na Cíl pro DIP. Berete na vědomí, že Vaším případným žádostem o změnu, na jaký Cíl je předmětný Cenný papír nakoupen, nejsme po přijetí Pokynu povinni vyhovět.
- 3.8. **Příspěvky zaměstnavatele.** Váš zaměstnavatel Vám může přispívat na DIP peněžními prostředky, a to zasláním na sběrný účet dle instrukcí uvedených ve Smlouvě. Peněžní prostředky zaměstnavatele Vám budou připsány na Váš Peněžní účet DIP nejpozději následující pracovní den po připsání prostředků zaměstnavatele na sběrný účet. V případě, že zaměstnavatel zašle peněžní prostředky v rozporu s výše uvedenou instrukcí přímo na Váš Peněžní účet DIP, Vás upozorňujeme, že nebudeme schopni rozlišit, že se jedná o příspěvek zaměstnavatele pro účely daňového potvrzení, které Vám budeme každoročně poskytovat, což může mít za následek, že údaje v daňovém potvrzení nemusí odpovídat skutečnosti.
- 3.9. **Příspěvky jiných osob na DIP.** Pokud Vám bude na Váš Peněžní účet DIP zasílat peněžní prostředky jiná osoba než Vy, upozorňujeme Vás, že nebudeme schopni rozlišit, že se jedná o příspěvek jiné osoby pro účely daňového potvrzení, které Vám budeme každoročně poskytovat, což může mít za následek, že údaje v daňovém potvrzení nemusí odpovídat skutečnosti (příspěvky jiných osob budou pro účely daňového potvrzení považovány za Vaše příspěvky, ačkoliv to nemusí odpovídat skutečnosti). Upozorňujeme Vás, že za plnění Vašich daňových povinností a správnost údajů sdělovaných správci daně jste odpovědní Vy.

- 3.10. **Převod majetku v DIP k jinému poskytovateli.** Upozorňujeme Vás, že k jinému poskytovateli můžete převést pouze peněžní prostředky, nikoliv Vaše Cenné papíry. Pro uskutečnění převodu proto musíte veškeré Cenné papíry odprodat. Berete na vědomí, že takový odprodej může být v rozporu s investičním doporučením, které jsme Vám poskytli v rámci investičního poradenství při nákupu předmětných Cenných papírů. V rámci převodu nám musíte sdělit číslo účtu, na který máme převést peněžní prostředky z DIP, a prohlásit, že jsou prostředky převáděny na DIP. Pokud nebudou peněžní prostředky převedeny na DIP, upozorňujeme Vás, že takový převod může mít dopad na daňové zvýhodnění DIP. Prostředky Vám k jinému poskytovateli převedeme do 1 měsíce od podání žádosti o převod, a to za předpokladu, že jsou odprodány všechny Cenné papíry a v DIP již není žádná aktivní objednávka. Peněžní prostředky z DIP převádíme jako celek, okamžikem převedení všech prostředků DIP zaniká.
- 3.11. **Převod DIP od jiného poskytovatele.** Na DIP si můžete nechat převést prostředky od jiného poskytovatele. Upozorňujeme Vás, že v rámci převodu DIP umožňujeme pouze převod peněžních prostředků, nikoliv Cenných papírů. Ačkoliv pro daňové účely zůstává v případě převodu DIP mezi poskytovateli doba trvání DIP v určitých případech zachována, trvání DIP u předchozích poskytovatelů Vám nebudeme počítat do doby trvání Vašeho DIP u nás. Určení celkové doby trvání DIP pro účely daňové podpory ponecháváme na Vás.
- 3.12. **Upozornění před pokynem, který by měl za následek navrácení daňové podpory.** V případě, že budete chtít provést pokyn, který by měl za následek navrácení daňové podpory (např. převod peněžních prostředků mimo DIP aniž by byly splněny podmínky délky držení DIP nebo Vašeho věku stanovené v příslušných právních předpisech nebo další náležitosti stanovené pro daňovou podporu v příslušných právních předpisech), upozorníme Vás na dopady tohoto pokynu, přičemž Vy budete muset v textové podobě potvrdit, že jste si těchto dopadů vědom/a. Do doby, než obdržíme Vaše potvrzení, nesmíme pokyn provést. Převod peněžních prostředků nebo Cenných papírů evidovaných v rámci DIP mimo DIP má za následek ukončení Smlouvy (viz ujednání čl. 4.10. Obchodních podmínek).
- 3.13. **Daňová podpora DIP.** Podmínky daňové podpory DIP stanovují příslušné právní předpisy, zejména zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů. Pokud jde o výplatu z DIP, daňová podpora DIP je zejména zachována v případě, že výplata z DIP bude ve Vaš prospěch a dojde k ní (a) po 120 kalendářních měsících od vzniku DIP, nejdříve však v kalendářním roce, ve kterém dosáhnete 60 let věku; nebo (b) v případě Vaší invalidity 3. stupně, nebo ve prospěch jiné osoby v případě, že dojde (a) k Vaší smrti, nebo (b) k převodu DIP k jinému poskytovateli nebo (c) je plněna povinnost stanovená zákonem. Výčet výše uvedených situací zachování podpory DIP není úplný, veškeré případy zachování daňové podpory jsou uvedeny v příslušných právních předpisech.
- 3.14. **Zástavní právo k Cenným papírům v rámci DIP.** V případě, že budou v rámci DIP evidovány Cenné papíry, zavazujete se, že ani k nim ani k Majetkovému účtu jako celku nezřídíte zástavní právo. Jsme oprávněni odmítnout Váš pokyn nebo pokyn jiné osoby k zapsání zástavního práva k Cenným papírům v rámci DIP nebo k Majetkovému účtu.
- 3.15. **Daně.** Z transakcí v rámci DIP Vám mohou vznikat daňové povinnosti (např. příjem z prodeje Cenných papírů). Splnění/úhradu takových povinností nelze provést z majetku v rámci DIP po dobu jeho trvání.

4. Trvání, změna a ukončení Smlouvy

- 4.1. **Platnost a účinnost Smlouvy.** Smlouva uzavřená s naším pracovníkem osobně na Obchodním místě nabývá platnosti a účinnosti dnem, kdy ji podepíšíou všechny smluvní strany.
- 4.2. **Změna Smlouvy.** Smlouvu lze měnit pouze dohodou, není-li stanoveno jinak. Dohoda může být představována Vaší žádostí a jejím potvrzením z naší strany.
- 4.3. **Změna Obchodních podmínek z naší strany.** S okamžitou účinností můžeme změnit Obchodní podmínky, pokud tím jednostranně nezasahujeme do Vašich práv a povinností. Touto změnou může být zejména úprava Obchodních podmínek způsobená technologickým rozvojem či změnou ustanovení právních předpisů, od kterých se nemůžeme smluvně odklonit. Změnu Obchodních podmínek Vám můžeme navrhnout také způsobem popsáním ve Smlouvě.
- 4.4. **Změna právních předpisů.** Pokud Smlouva v budoucnu přestane vyhovovat právním předpisům, nemusíme Vám umožnit plnění dle Smlouvy a budeme se s Vámi snažit uzavřít již vyhovující smlouvu.
- 4.5. **Způsoby ukončení Smlouvy.** Smlouvu je možné ukončit (za splnění případných podmínek) následovně:
- výpovědí;
 - odstoupením;
 - na základě jiných důvodů uvedených v Obchodních podmínkách nebo v právních předpisech.
- 4.6. **Výpověď Smlouvy.** Smlouvu může každý z nás kdykoliv vypovědět písemnou výpovědí, a to i bez udání důvodu (pro výpověď je možné použít náš formulář). Výpověď nabývá účinnosti ke konci kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž Vám nebo nám byla výpověď doručena.
- 4.7. **Následky výpovědi Smlouvy na součásti DIP.** Pokud jsou v rámci DIP evidovány Cenné papíry, převedeme Vám je po podání výpovědi do Výchozího portfolia. Prostředky evidované na Peněžním účtu DIP zašleme na jiný účet přiřazený k Výchozímu portfoliu. Veškeré nerealizované Pokyny budou

okamžikem účinnosti výpovědi Smlouvy námi zrušeny za předpokladu, že je to technicky možné a že to pravidla a zvyklosti příslušného trhu dovolují. Pokud bude mít Vaše výpověď za následek navrácení daňové podpory pro DIP, uplatní se čl. 3.12. těchto Obchodních podmínek, kdy Vás musíme upozornit na následky výpovědi a Vy nám musíte v textové podobě potvrdit, že jste si těchto dopadů vědom/a. Do okamžiku Vašeho potvrzení nemůžeme převést Cenné papíry nebo peněžní prostředky dle tohoto článku ani DIP ukončit, a proto se výpovědní doba prodlužuje do doby, než nám potvrzení poskytnete. V případě naší výpovědi nebude pro její platnost vyžadováno Vaše potvrzení, že jste si vědom/a toho, že výpověď může mít za následek navrácení daňové podpory. Případná Investiční smlouva nebude výpovědí DIP dotčena a zůstává nadále v platnosti.

- 4.8. **Odstoupení od Smlouvy z naší strany.** Jsme oprávněni odstoupit od Smlouvy v případě, kdy se trvání závazků ze Smlouvy nebo využívání nabízených produktů a poskytovaných služeb na základě Smlouvy z Vaší strany stane pro nás nepřijatelným nebo bude v rozporu s právními předpisy nebo interní politikou Skupiny ČSOB. Námi podané písemné odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti jeho doručením Vám. Veškeré nerealizované Pokyny budou okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy námi zrušeny za předpokladu, že je to technicky možné a že to pravidla a zvyklosti příslušného trhu dovolují.
- 4.9. **Následky odstoupení od Smlouvy na součásti DIP.** Uplatní se přiměřeně ujednání čl. 4.7. těchto Obchodních podmínek. Čl. 3.12. se neuplatní, tedy pro naše odstoupení nebude vyžadováno Vaše potvrzení, že jste si vědom/a toho, že odstoupení bude mít za následek navrácení daňové podpory.
- 4.10. **Zánik Smlouvy převedením peněžních prostředků nebo Cenných papírů z DIP.** Při převodu peněžních prostředků nebo Cenných papírů mimo DIP dochází okamžikem převodu k ukončení DIP a zániku Smlouvy, ledaže nedochází k povinnosti navrácení daňové podpory. Uvedené platí i pro částečnou výplatu prostředků z DIP, a to i v případech, kdy je zachována daňová podpora (viz ujednání čl. 3.13). Následky takového převodu na součásti DIP jsou stejné jako v případě ukončení DIP výpovědí a obdobně se uplatní ujednání čl. 4.7. těchto Obchodních podmínek.
- 4.11. **Účinky ukončení Smlouvy.** Společně si sjednáváme, že v případě jakéhokoli ukončení této Smlouvy bude mít takové ukončení účinky pouze do budoucna.
- 4.12. **Změna DIP.** Jsme oprávněni kdykoli jednostranně změnit název DIP nebo parametry DIP, které objektivně na Vás negativně nedopadají, zejména nezasahují negativně do Vašich práv a povinností spojených s DIP. V ostatních případech jsme oprávněni navrhnout Vám změnu DIP s tím, že do schválení změny z Vaší strany může být námi pro Vás DIP pozastaven.
- 4.13. **Výpověď Investiční smlouvy.** V případě ukončení Investiční smlouvy DIP nezaniká. V rámci DIP Vám však nadále nebudeme moci vést Cenné papíry. V případě, že budete mít ve výpovědní době Investiční smlouvy na Majetkovém účtu vedeny Cenné papíry, pak jste povinen/povinna tyto Cenné papíry prodat, aby v okamžiku zániku Investiční smlouvy nebyly na Majetkovém účtu vedeny žádné Cenné papíry. Nesplníte-li tuto povinnost, pak Vás upozorňujeme, že budeme postupovat podle § 2428 OZ a Vaše Cenné papíry tak můžeme sami prodat. Peněžní prostředky z prodeje Vám po odečtení nákladů zašleme na Peněžní účet DIP. Zároveň Vás upozorňujeme, že výše uvedenými kroky můžete utrpět i ztrátu, která půjde k Vaší tíži (např. v případě změny kurzu hodnoty Cenných papírů nebo při převodu měn).
- 4.14. **Vaše úmrtí.** V případě Vašeho úmrtí smlouvu o DIP ukončíme. Majetek v rámci DIP však budeme nadále evidovat v Cíli DIP a vypořádáme ho v dědickém řízení.

5. Práva a povinnosti, prohlášení a souhlasy

- 5.1. **Vaše prohlášení.** Uzavřením Smlouvy prohlašujete, že:
- máte veškerá oprávnění k uzavření Smlouvy;
 - jste daňový rezident České republiky;
 - nejste omezen/a ve sjednání Smlouvy nebo máte řádného zástupce s příslušným oprávněním;
 - jste-li fyzickou osobou a jste vdaná či ženatý, pak v zákonem požadovaných případech nakládáte s majetkem s předchozím souhlasem manžela/manželky;
 - že jste byl seznámen s „Informacemi o zpracování osobních údajů“; a
 - máte-li zřízenou Elektronickou službu, že máte dostatečné technické a softwarové vybavení pro využívání těchto služeb.
- 5.2. **Vaše odpovědnost.** Jste odpovědný/á také za:
- aktuálnost, správnost a úplnost všech svých údajů nám sdělených (včetně Identifikačních údajů a Kontaktních údajů);
 - správnost a pravdivost prohlášení učiněných vůči nám;
 - následky v případě, že přestanete být daňovým rezidentem České republiky;
 - ochranu dokladů, autorizačních prvků a formulářů, které jsme Vám vydali;
 - jednání v rozporu s jakýmkoli omezením dispozice s majetkem, a
 - dodržování Smlouvy.

- 5.3. **Nahlášení změny.** Máte povinnost nahlásit nám písemnou formou:
- a) změnu identifikačních údajů Vás jako fyzické osoby, kterými jsou jméno, příjmení, rodné číslo, adresa bydliště a trvalého pobytu (dále jen „**Identifikační údaje**“) a změnu jakýchkoli Vašich kontaktních údajů, kterými jsou zejména Vaše zasilací adresa, telefonní číslo a E-mailová adresa (dále jen „**Kontaktní údaje**“);
 - b) omezení svéprávnosti.
- 5.4. **Oznámení změny Identifikačních údajů.** Změnu Identifikačních údajů nám oznamujete prostřednictvím příslušného formuláře na Obchodním místě. Oznámené změny nabývají účinnosti v den oznámení.
- 5.5. **Povinnost zůstat kontaktovatelný/á.** Jste povinen/povinna mít poštovní schránku označenou alespoň celým Vaším příjmením tak, aby Vám mohla být pošta řádně doručována a poštu si pravidelně přebírat. V případě, že jste nám sdělil/a pro společnou komunikaci i telefonní číslo, E-mailovou adresu nebo jste nás požádal/a o zřízení Elektronické služby, jste povinen/povinna si zajistit a udržovat přístup k těmto komunikačním prostředkům a došlou komunikaci si na nich pravidelně vyzvedávat. V případě, že tak neučiníte a ani nám nenahlásíte změnu ve Vašich údajích, považujeme za důležité Vás upozornit na to, že tím můžete zmařit dojití naší komunikace, v důsledku čehož můžeme v souladu s právními předpisy považovat námi odeslanou komunikaci za došlou a nastanou účinky s tím spojené.
- 5.6. **Zástupce nezletilého.** V případě, že je stranou Smlouvy nezletilá a zároveň plně nesvéprávná osoba, má její Zástupce povinnost nám nahlásit jakékoli omezení za nezletilého jednat, popřípadě skutečnost, že na něj byl prohlášen konkurs.
- 5.7. **Ztráta nebo odcizení průkazu totožnosti.** Vy a Váš zástupce jste povinni neprodleně ohlásit ztrátu nebo odcizení průkazu totožnosti. V těchto případech lze provést na Vaši žádost omezení nakládání s majetkem. Pokud tak neučiníte, nejsme odpovědní za případné škody.
- 5.8. **Zadržovací právo.** V případě, že budete mít vůči nám jakékoliv dluhy, a to i ty vzniklé případně jinak než v souvislosti se Smlouvou (např. v souvislosti s poskytnutým úvěrem), tak Vás upozorňujeme, že můžeme využít podle právních předpisů tzv. zadržovacího práva k Vašemu majetku u nás.
- 5.9. **Identifikace.** Jsme povinni při jednání v rámci předmětu Smlouvy identifikovat Vás a případně osobu Vás zastupující. Identifikaci v souladu s právními předpisy a v jimi stanoveném rozsahu provádíme zejména u Obchodů, jejichž hodnota převyšuje částku stanovenou právními předpisy. Odmítnete-li Vy nebo Váš zástupce vyhovět požadovanému rozsahu identifikace, nebude požadované plnění podle Smlouvy provedeno. Poskytnutí plnění při zachování Vaší anonymity jsme povinni odmítnout. Podle právních předpisů o opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu jsme kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu s Vámi oprávněni vyžadovat doplnění identifikačních údajů Vás a osob Vás zastupujících předložením zákonem požadovaných dokladů nebo informací z Vaší strany, zejména důkazu původu peněžních prostředků poukázaných na Váš účet, dokladů o Vaší bonitě a závazcích či Vaší důvěryhodnosti a Vy jste povinen/povinna toto zabezpečit. Jsme oprávněni pořídit si pro vlastní potřebu fotokopie všech dokladů Vámi předložených.

6. Vzájemná komunikace

- 6.1. **Způsoby komunikace.** Komunikace mezi námi a Vámi se uskutečňuje v českém jazyce, ledaže se dohodneme jinak, a probíhá následujícími způsoby:
- a) osobně;
 - b) telefonicky;
 - c) korespondenčně (v listinné podobě);
 - d) elektronicky prostřednictvím Elektronické služby nebo E-mailové adresy;
 - e) prostřednictvím datové schránky (ve Vašem případě za předpokladu, že budeme schopni ověřit Vaši totožnost a budou splněny veškeré požadavky na příslušné právní jednání); nebo
 - f) prostřednictvím námi aktuálně používaných on-line komunikačních platform.
- Konkrétní kontaktní údaje Banky obdržíte při podpisu Smlouvy, na Webových stránkách nebo při zřízení Elektronické služby.
- 6.2. **Vaše zasilací adresa.** Písemnosti doručované korespondenčně (v listinné podobě) zasíláme poštou, resp. pomocí držitele poštovní licence, a to na Vaši zasilací adresu. Dohodnutou adresou nemůže být P. O. BOX. Písemná oznámení mohou být také součástí výpisů.
- 6.3. **Zasílání informací elektronicky a poskytování dokumentů.** Poskytujeme-li Vám dle Smluvní dokumentace informaci, oznámení nebo dokument elektronicky (nebo odkaz na něj), pak Vám takovou informaci, oznámení nebo dokument zašleme na Vaši Elektronickou službu (máte-li ji zřízenou) nebo na Vaši E-mailovou adresu.
- 6.4. **Hromadná změna adresy.** Pokud jste fyzickou zletilou osobou, můžete požádat o změnu zasilací adresy u všech smluv uzavřených s námi a u vybraných smluv uzavřených našim prostřednictvím se společností patřící do Skupiny ČSOB, a to na příslušném formuláři na Obchodním místě a dále prostřednictvím Klientského centra nebo Elektronické služby, je-li to umožněno. Pokud je žádost z naší strany

akceptována, je změna zaslací adresy v rámci naší společnosti provedena do 5 pracovních dnů ode dne jejího podání. Změna zaslací adresy u vybraných společností patřících do Skupiny ČSOB, se kterými jste ve smluvním vztahu, se provede podle podmínek příslušné společnosti.

- 6.5. **Doručování písemnosti k nám.** Vaše písemnosti jsou považovány za doručené, jestliže byly doručeny prostřednictvím držitele poštovní licence na adresu našeho sídla nebo na adresu kteréhokoliv Obchodního místa. Při osobním doručení je písemnost považována za nám doručenou, pokud její převzetí bylo potvrzeno naším pracovníkem nebo jinak pověřenou osobou.
- 6.6. **Cizojazyčné dokumenty.** U dokumentů předkládaných v jiném než v českém a slovenském jazyce Vás můžeme požádat o úřední překlad předložených dokumentů provedený na Vaše náklady. Neodpovídáme za opožděné provedení služby v důsledku nutnosti překladu dokumentu.
- 6.7. **Nestandardní dokumenty.** Vámi předložené dokumenty předkládané v nestandardních situacích (např. plné moci, dokumenty vystavené v zahraničí, dokumenty týkající se úmrtí majitele DIP, aj.) posoudíme v přiměřené době, zpravidla do 10 pracovních dnů od jejich převzetí. V případě složitějších případů můžeme tuto lhůtu prodloužit a o takovém prodloužení Vás budeme informovat.
- 6.8. **Přístup na internet.** Máte-li E-mailovou adresu nebo zřízenou jakoukoli Elektronickou službu, prohlašujete tím, že máte možnost pravidelného přístupu na internet.
- 6.9. **Používání Elektronických služeb.** Uvádíme-li ve Smluvní dokumentaci, že je nějaké jednání možné nebo nutné učinit písemně, pak může být učiněno také elektronicky prostřednictvím Elektronické služby, pokud to umožníme. Máte-li zřízeno vícero Elektronických služeb a je možné postupovat v konkrétním případě skrze vícero takových Elektronických služeb, pak si společně sjednáváme, že můžeme postupovat kteroukoli z těchto Elektronických služeb. Prostřednictvím Elektronické služby můžete sjednat i samotnou Smlouvu, pokud to umožníme. Tím se však nezavazujeme s Vámi Smlouvu uzavřít. Smlouvu podepíšete způsobem uvedeným ve smluvní dokumentaci pro příslušnou Elektronickou službu. My podepíšeme Smlouvu naskenovaným podpisem osob oprávněných nás zastupovat či jiným podpisem, následně ji opatříme elektronickou značkou a kvalifikovaným časovým razítkem a zašleme Vám ji do Vaší schránky v příslušné Elektronické službě. Jste povinen/povinna si tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště. V případě ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy Vám odstraníme takto zaslanou dokumentaci.
- 6.10. **Biometrické podepisování.** V okamžiku, kdy to umožníme, můžete (či Váš Zástupce) podepsat Smluvní dokumentaci či jinou dokumentaci biometrickým podpisem. Pokud tuto dokumentaci máme podepsat také, pak ji podepisujeme naskenovaným podpisem našeho pracovníka, biometrickým či jiným podpisem. Následně opatřujeme dokumentaci elektronickou značkou a kvalifikovaným časovým razítkem a zašleme ji Vám (nebo oprávněné osobě) do Vaší Elektronické služby u nás. V případě ukončení smluvního vztahu vyplývajícího ze Smlouvy Vám odstraníme takto zaslanou dokumentaci. Jste povinen/povinna si před dnem ukončení smluvního vztahu tuto dokumentaci uložit do jiného úložiště. Aby bylo možné biometrický podpis využívat, musíte (či jiná oprávněná osoba) nám poskytnout souhlas se zpracováním svých biometrických údajů. Bližší informace jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na Webových stránkách a na Obchodních místech.
- 6.11. **Kvalifikovaný elektronický podpis.** V okamžiku, kdy to umožníme, můžete (či Váš Zástupce) podepsat smluvní, či jinou dokumentaci Kvalifikovaným elektronickým podpisem.
- 6.12. **Záznamy komunikace.** Podle právních předpisů jsme povinni zaznamenávat veškeré telefonické hovory nebo jinou komunikaci týkající se poskytování služeb podle Smlouvy. Kopie těchto nahrávek a záznamů Vám budou na vyžádání k dispozici, a to po dobu pěti let, případně po dobu sedmi let, pokud o to budeme požádáni regulátorem. Pokud nám však poskytnutím kopií záznamů vzniknou nějaké náklady, jsme oprávněni od Vás požadovat jejich úhradu. V případě jakéhokoliv rozporu mezi podmínkami Obchodu dohodnutými po telefonu (uvedenými v záznamu telefonického hovoru nebo prokázanými jinak) a podmínkami Obchodu uvedenými v jeho potvrzení, mají přednost podmínky Obchodu dohodnuté při telefonickém uzavírání obchodu.

7. Reklamáce

- 7.1. **Reklamáce.** Pokud máte za to, že nějaká služba nebyla z naší strany provedena řádně podle Smlouvy nebo zákona, tak ji prosím reklamujte nebo podejte stížnost podle našeho reklamačního řádu. Reklamační řád je zveřejněn na Webových stránkách a rovněž je k dispozici na Obchodních místech.
- 7.2. **Lhůty pro reklamaci.** Reklamaci je nutno podat ve lhůtě stanovené v Reklamačním řádu, tedy bez zbytečného odkladu poté, co jste zjistil/a důvody pro reklamaci, nejpozději však v promlčecí době stanovené příslušnými právními předpisy.
- 7.3. **Váš postup a povinnosti při reklamaci.** Během vyřizování reklamáce máte povinnost nám poskytnout součinnost nezbytnou k jejímu vyřízení.
- 7.4. **Finanční arbit.** Jste-li spotřebitelem, máte v případě sporu ze Smlouvy možnost využít mimosoudního řešení spotřebitelských sporů prostřednictvím finančního arbitra (informace dostupné na <http://www.finarbitr.cz>).

8. Bankovní tajemství a ochrana osobních údajů

- 8.1. **Sdílení informací ve skupině. Souhlasíte, abychom poskytovali Důvěrné informace členům Skupiny ČSOB.** Důvěrné informace mohou být členy Skupiny ČSOB využívány, zejména za účelem obsluhy a péče o Vás, včetně marketingu a nabídek obchodu a služeb členů Skupiny ČSOB i jejich obchodních partnerů, např. formou obchodního sdělení prostřednictvím e-mailu. Tento odstavec se neuplatní pro Privátní klienty.
- 8.2. **Sdílení bankovních informací.** S Vaším souhlasem můžeme poskytovat bankovní informace o Vás třetím osobám, a to na jejich vyžádání. Bankovní informace slouží jako informační zdroj při navazování nových obchodních kontaktů, ke zprůhladnění obchodních vztahů a posílení důvěry mezi obchodními partnery.
- 8.3. **Ochrana osobních údajů.** Zpracováváme Vaše osobní údaje v souvislosti s jednáním o uzavření Smlouvy a s plněním Smlouvy. Detailní informace související se zpracováním osobních údajů jsou uvedeny v dokumentu „Informace o zpracování osobních údajů“ na Webových stránkách a na Obchodních místech.

9. Závěrečná a společná ustanovení

- 9.1. **Relevantní právní předpisy.** Práva, povinnosti a služby podle Smluvní dokumentace se řídí především OZ, ZPKT a dalšími právními předpisy.
- 9.2. **Postup v případě vady Smlouvy.** V případě neplatnosti, neúčinnosti či zdánlivosti jednotlivých ustanovení Smlouvy nebudou dotčena její ostatní ustanovení. Společně se zavazujeme, že učiníme veškeré kroky nezbytné k nahrazení neplatného, neúčinného či zdánlivého ustanovení jiným ustanovením, které bude platné, účinné a vymahatelné a bude odpovídat účelu nahrazovaného ustanovení a celé Smlouvy.
- 9.3. **Odchylná ujednání v dokumentech.** V případě rozporu mezi ujednáním Smlouvy a Obchodních podmínek převáží Obchodní podmínky.
- 9.4. **Nepřijetí podstatných i nepodstatných změn.** Smlouvu nebo jakoukoli dohodu nelze uzavřít či přijmout tak, že jedna ze stran přijme svůj návrh se změnou, kterou sama vytvořila, aniž by změnu jakkoli oznámila druhé straně a dala jí možnost takovou změnu před uzavřením Smlouvy nebo dohody odmítnout.
- 9.5. **Předsmluvní odpovědnost.** Každá ze stran má právo kdykoli v průběhu procesu jednání o Smlouvě jednání o uzavření smlouvy ukončit i bez udání důvodu, přičemž se nejedná o porušení § 1729 OZ.
- 9.6. **Postoupení.** Jsme oprávněni svá práva a povinnosti dle Smlouvy postoupit či převést (a to i formou postoupení Smlouvy) v celém jejich rozsahu, nebo zčásti, na jinou osobu, a pro takový případ souhlasíte s poskytnutím informací (bankovního tajemství) vyplývajících ze Smlouvy takové osobě. Nejste oprávněn/a převést na jinou osobu jakákoliv práva nebo povinnosti ze Smlouvy či postoupit na třetí osobu samotnou Smlouvu bez našeho předchozího písemného souhlasu.
- 9.7. **Započtení pohledávek.** Jsme oprávněni započítat své splatné i nesplatné pohledávky za Vámi na jakékoliv Vaše splatné i nesplatné pohledávky, a to i na pohledávky Vám případně vzniklé v souvislosti s vedením Vašeho účtů a jednorázových vkladů u nás. Nejste oprávněn/a jednostranně započíst jakékoliv své pohledávky vůči naším pohledávkám.
- 9.8. **Odpovědnost.** Neodpovídáme, mimo jiné, ve smyslu právních předpisů za škody způsobené okolnostmi, které nastaly nezávisle na naší vůli, které nemůžeme odvrátit nebo překonat a které nám brání ve splnění naší povinnosti.
- 9.9. **Stejnopisy Smlouvy.** Není-li Smlouva uzavřena prostřednictvím Elektronických služeb, pak je vyhotovena ve 2 stejnopisech.
- 9.10. **Rozhodné právo a soudní příslušnost.** Smlouva se řídí českým právem. Pro řešení jakýchkoli sporů ze Smlouvy či v souvislosti se Smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.
- 9.11. **Rozhodující jazyk.** Je-li Smlouva uzavřena i v jakémkoli jiném jazyce, je v případě neshody jazykových verzí rozhodující znění v češtině.